

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



جمعية وفد الرحمن

WAFD ALRAHMAN ASSOCIATION

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغ

رقم الترخيص 5354

اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

بجمعية وفد الرحمن في اجتماع مجلس الإدارة (٣) الدورة (١) العام (٢) بتاريخ: ١٦-٢-١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٠-٨-٢٠٢٤ م.



سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

فهرس المحتويات

المحتويات

٥	 الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٥	 النطاق:
٦	 الأهداف:
٦	 المخالفات:
٧	 الضمانات وسرية الهوية والمعلومات:
٨	 إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:
٨	 معالجة البلاغ:
١٠	 إجراءات إدارة الشكاوى:
١٠	 مصادر استقبال الشكاوى:
١٠	 التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:
١١	 التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى والموقع الإلكتروني:
١١	 البدء في حل المشكلة:
١٢	 متابعة الشكاوى وإغلاقها:
١٢	 نموذج إبلاغ عن مخالفة
	 نموذج الشكاوى والتظلم للمستفيد
	 خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	 خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	 نموذج الشكاوى والتظلم للموظف



الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات (ويشار إليها فيما بعد، "السياسة") لجمعية وفد الرحمن (ويشار إليها فيما بعد "الجمعية") على أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي (المدير التنفيذي) وموظفي ومتطوعي الجمعية الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل، وممارسة واجباتهم، ومسؤولياتهم.

وتضمن هذه السياسة أن يتم الإبلاغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الجمعية أو أصحاب المصلحة أو المستفيدين ومعالجة ذلك بشكل مناسب، كما يجب على كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصديق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها.

تهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول ولا ينطوي على أي مسؤولية قانونية أو نظامية أو تهديدات لمصالحهم على المدى القصير والبعيد، كما تحقق السياسة ضمان أعلى معايير الشفافية التامة التي تعد إحدى القيم الراسخة في الجمعية.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء جمعية عمومية، أو أعضاء مجلس إدارة، أو مسؤولين تنفيذيين، أو موظفين، أو متطوعين، أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء، ويمكن أيضاً لأي من أصحاب المصلحة من شركاء وموردين ومزودي خدمة ومستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات أو تجاوزات قانونية أو نظامية.



الأهداف:

تهدف هذه السياسة لتحقيق ما يلي:

١. تشجيع الأطراف أصحاب المصلحة للتبليغ عن المخالفات الفعلية والمحتملة.
٢. تحقيق أعلى وأدق معايير الشفافية والنزاهة.
٣. تكوين آليات تضمن سرية البلاغ وسهولته والحفاظ على المبلغ من أي تهديدات.
٤. معالجة المخالفات القانونية والنظامية.

المخالفات:

- تشمل الممارسات الخاطئة أي مخالفات جنائية أو مالية أو الإخلال بأي التزامات قانونية، أو تشريعية، أو متطلبات تنظيمية داخلية، أو تلك التي تشكل خطراً على الصحة أو السلامة أو البيئة.
- وتشمل المخالفات التي يتوجب الإبلاغ عنها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
١. السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف.
 ٢. سوء التصرف المالي (بما في ذلك ادعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام الأشياء القيمة، عمليات غسيل الأموال أو دعم لجهات مشبوهة).
 ٣. عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (مثل استخدام شخص منصبه في الجمعية لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين فوق مصلحة الجمعية).
 ٤. إمكانية الاحتيال (بما في ذلك إضاعة، إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية).
 ٥. الجرائم الجنائية المرتكبة، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيا كان نوعها.
 ٦. عدم الالتزام بالسياسات وأنظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير صحيحة.



٧. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية

غير مبررة.

٨. الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية.

٩. التلاعب بالبيانات المحاسبية.

١٠. تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.

١١. انتهاك قواعد السلوك المهني والسلوك غير الأخلاقي.

١٢. سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.

١٣. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

الضمانات وسرية الهوية والمعلومات:

١. تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن المخالفات وضمان

عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك.

٢. تضمن السياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في

الجمعية ولأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أية مخالفة، شريطة أن يتم الإبلاغ

عن المخالفة بحسن نية و بالآلية المعتمدة للتبليغ مع عدم نشر ذلك إعلامياً وأن تتوفر لدى مقدم

البلاغ معطيات اشتباه وأدلة وشواهد وإثباتات صادقة ومعقولة، ولا يهم إذا اتضح بعد ذلك بأنه

مخطئ.

٣. من أجل حماية المصلحة الشخصية للمبلغ، فإن هذه السياسة تضمن عدم الكشف عن هوية مقدم

البلاغ عند عدم رغبته في ذلك، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.

٤. سيتم بذل كل جهد ممكن ومناسب للمحافظة على كتمان وسرية هوية مقدم البلاغ عن أي مخالفة.



٥. يستثنى في حالات معينة، يتوجب فيها للتعامل مع البلاغ أن يتم الكشف عن هوية مقدم البلاغ، ومنها على سبيل المثال ضرورة كشف الهوية أمام أي محكمة مختصة.
٦. كذلك يتوجب على مقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر، يتوجب عليه أيضاً عدم إجراء أية تحقيقات بنفسه حول البلاغ.
٧. كما تضمن السياسة عدم إيذاء مقدم البلاغ بسبب الإبلاغ عن المخالفات وفق هذه السياسة، ولا يكشف عن هوية المبلغ إلا في حال الضرورة للكشف عن ذلك أمام المحاكم المختصة أو الجهات القضائية والإدارية والجهات ذات العلاقة حسب الأنظمة المعمول بها في تلك الجهات.

إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:

١. يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.
٢. على الرغم من أنه لا يطلب من مقدم البلاغ إثبات صحة البلاغ، إلا أنه يجب أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية.
٣. يتم تقديم البلاغ خطياً (وفق النموذج المرفق) عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية

info@qby.org.sa

معالجة البلاغ:

- يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص الإبلاغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها، إذ قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي، ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:



١. يقوم المسؤول عند استلام البلاغات باطلاع رئيس مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي للجمعية (المدير التنفيذي) (إذا لم يكن البلاغ موجهاً ضد الأخير) على مضمون البلاغ خلال أسبوع من استلام البلاغ.
٢. يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق والشكل الذي يجب أن يتخذه، ويمكن حل بعض البلاغات بدون الحاجة لإجراء تحقيق.
٣. يتم تزويد مقدم البلاغ خلال ١٠ أيام بإشعار استلام البلاغ ورقم هاتف للتواصل.
٤. إذا تبين أن البلاغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي، ويكون هذا القرار نهائياً وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ.
٥. إذا تبين أن البلاغ يستند إلى معطيات معقولة ومبررة، يتم إحالة البلاغ إلى مجلس الإدارة للتحقيق في البلاغ وإصدار التوصية المناسبة.
٦. يجب على اللجنة المكلفة الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ.
٧. ترفع اللجنة المكلفة توصياتها إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
٨. يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الجزاءات بالجمعية وقانون العمل الساري المعمول به.
٩. متى كان ذلك ممكناً، تزويد مقدم البلاغ بمعطيات عن أي تحقيق يتم إجراؤه، ومع ذلك لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأي إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه إخلال الجمعية بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.



١٠. تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن

تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.

إجراءات إدارة الشكاوى:

تهدف إلى الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

مصادر استقبال الشكاوى:

١. الاتصال.
٢. المقابلة.
٣. صندوق الشكاوى.
٤. المنصات الإعلامية.
٥. الموقع الإلكتروني.

التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

الاستماع الجيد في حال الاتصال أو المقابلة:

١. يتم الاستماع بشكل جيد و بانتباه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
٢. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جواله، وبريده الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.
٣. أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكواه، ولا تقاطعه أثناء الحديث، ولا تعترض على شكواه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بسرعة وإنسانية ومهنية في الوقت نفسه.
٤. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً، وتفهم طبيعة استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكوى.



٥. أسأل العميل الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تدون

إجاباته.

٦. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.

٧. في جميع مراحل حديثك ليكن ردك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكوى ولا تتسرع في

إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى والموقع الإلكتروني:

الرد الفوري على أي شكوى حال وصولها، وإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه والرد الأولي خلال ٢٤ ساعة.

البدء في حل المشكلة:

١. قد يكون سبب المشكلة:

● إما من الجمعية (ممثلة في أحد منسوبيها).

● وإما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكي نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).

● وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكي، مزود الخدمة).

٢. إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.

٣. إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز الموضوع كأن

شيئاً لم يكن، إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.

٤. إذا كان الخط مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً

شريك في الخطأ.

٥. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.

٦. إذا لم يقتنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكوى مكتوبة.

٧. إذا رفض المشتكي الحلول المقترحة أو بدأ في الجدل يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من

مستقبل الشكوى.



متابعة الشكوى وإغلاقها:

١. يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح له إذا كان سيتم مراجعة الخلفيات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
٢. إذا كان مقدم الشكوى على حق، أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما سيقوم به حيال ذلك.
٣. إذا اتضح من تحليل الشكوى أن المشتكي كان مخطئاً أو أن هناك خلافاً مشروعاً في الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضاً، ويتم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها.
٤. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
٥. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.

نموذج إبلاغ عن مخالفة

معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بكشف هويته)	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الجوال	
البريد الإلكتروني	
معلومات مرتكب المخالفة	
الاسم	
الدور الوظيفي	
رقم الجوال	



البريد الإلكتروني	
معلومات الشهود (إن وجدوا؛ وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حال وجود أكثر من شاهد)	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الجوال	
البريد الإلكتروني	
بيانات المخالفة	
طبيعة ونوع المخالفة	
تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها	
مكان حدوث المخالفة	
بيانات أو مستندات تثبت ارتكاب المخالفة	
أسماء أشخاص آخرين اشتركوا في ارتكاب المخالفة	
أية معلومات أو تفاصيل أخرى أو مرفقات (يشار إليها)	
تاريخ تقديم البلاغ: / /	التوقيع:



نموذج الشكوى والتظلم للموظف

خاص بالموظف			
اسم الموظف			
المسمى الوظيفي	القسم	رقم الجوال	الرقم الوظيفي
تاريخ المشكلة		نوع المشكلة	
/ /		☐ شكوى ☐ تظلم	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
☐ مدير القسم	☐ المدير التنفيذي	☐ مجلس إدارة الجمعية	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
اسم من نظر في المشكلة	تاريخ النظر فيها	التوقيع	
التوجيه:			
تنفيذ التوجيه	☐ تم	☐ لم يتم	والسبب:
إغلاق الشكوى			
اسم من أغلق الشكوى	تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع	



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



 wafdalrahman

 wafdalrhman

 wafd_alrahman

 wafd-alrahman

 info@wafd-alrahman.sa

 +966 55 563 6065