معا للحياة
Together for life

زمزم
zmzm

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

بجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

الإصدار الثاني
2019 / 1441

جدة، حي الفيحاء، ص.ب 80301 جدة 215489
الرقم الموحد 9200 33377 | إيميل info@zmzm.org

JEDDAH, AL FAYHAA DISTRICT, P.O.BOX 80301 JEDDAH 21589
CALL CENTER 9200 33377 | EMAIL info@zmzm.org

zmzm.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات (ويشار إليها فيما بعد، "السياسة") لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية (ويشار إليها فيما بعد، "الجمعية") على أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي (المدير العام) 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 الصدق 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 الى 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 أيضا 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 أصحاب المصلحة ممن 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.
٣. شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن ني، وبالآلية 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.
٤. من أجل حماية المصلحة الشخصية للمبلغ، فإن هذه السياسة تضمن عدم الكشف عن هوية ومعلومات مقدم البلاغ عند عدم رغبته في ذلك، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.
٥. سيتم بذل كل جهد ممكن ومناسب للمحافظة على كتمان وسرية هوية ومعلومات مقدم البلاغ عن أي مخالفة.
٦. 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.
٧. كذلك يتوجب على مقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر.
٨. يتوجب عليه أيضا عدم إجراء أية تحقيقات بنفسه حول البلاغ.

٩. 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 خطيا (وفق النموذج المرفق) عن طريق:
   - التواصل مع الأستاذ/ بشيت بن حمد المطرفي "مساعد المدير العام للاستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي".
   - العنوان البريدي: الإدارة العامة- جدة – حي الفيحاء - ص.ب ٨٠٣٠١ الرمز البريدي ٢١٥٨٩
   - أو البريد الإلكتروني: info@zmzm.org – besheit@zmzm.org

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 مساعد المدير العام للاستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي عند استلام البلاغات باطلاع رئيس مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي للجمعية (المدير العام) (إذا لم يكن البلاغ موجها 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. إذا تبين أن البلاغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي. ويكون هذا القرار نهائيا وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ.
٤. إذا كان البلاغ بحاجة لتحقيق يقوم المدير العام للجمعية بتشكيل لجنة للتحقيق (ما لم يكن هو أحد الأطراف في البلاغ) وعضوية كل من مساعد المدير العام للشؤون المالية والموارد البشرية ومساعد المدير العام للاستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي، ويتم إصدار القرار والتوصية المناسبة.
٥. يجب على اللجنة المشكلة الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ.
٦. ترفع اللجنة المشكلة توصياتها الى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
٧. يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق لائحة الجزاءات في نظام العمل.
٨. يتم تزويد مقدم البلاغ خلال عشرة ١٠ أيام بإشعار استلام البلاغ ورقم هاتف للتواصل.
٩. متى كان ذلك ممكنا، 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.

ملحق: نموذج إبلاغ عن مخالفة

معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بكشف هويته)	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
رقم الجوال	
رقم الفاكس	
البريد الإلكتروني	
معلومات صندوق البريد	
معلومات مرتكب المخالفة	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
رقم الجوال	
رقم الفاكس	
البريد الإلكتروني	
معلومات الشهود (إن وجدوا؛ وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حالة وجود أكثر من شاهد)	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
رقم الجوال	
رقم الفاكس	
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:	