

سياسة الإبلاغ عن الشكاوى والمخالفات الرسمية وحماية المبلغين

الإلزام

- ملزمة حسب الأنظمة الموضحة في:
- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/8) وتاريخ 19/02/1437هـ، ولائحته التنفيذية المعدلة بموجب قرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (ق/5) وتاريخ 1445/3/19هـ.
 - نظام مكافحة جرائم تمويل الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/21) بتاريخ 12/02/1439هـ.
 - نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/20) وتاريخ 5/2/1439هـ.
 - نظام الإجراءات الجزائية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/2) بتاريخ 22/1/1435هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (142) بتاريخ 21/3/1436هـ.
 - نظام مكافحة الاحتياط المالي وخيانة الأمانة المصدق عليه بالمرسوم ملكي رقم (م/79) وتاريخ 1442/09/10هـ.
 - نظام حماية المبلغين والشهود والخبراء والضحايا المصدق عليه بالمرسوم الملكي (م/148) وتاريخ 1445/08/08هـ.
 - قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (ت/9) وتاريخ 1444/12/18هـ.

المؤول

يصدر مجلس الإدارة قرار رسمي باسم المسؤول وتاريخ بداية ونهاية التكليف باستلام واتخاذ اللازم بخصوص البلاغات عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.

ارتباط السياسة

- سياسة جمع التبرعات
- سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
- سياسة إدارة المتطوعين - سياسة إدارة الحفاظ على الوثائق وإتلافها
- سياسة مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
- الميثاق الأخلاقي للعاملين في الجمعية.

المتابعين

- قسم خدمات المستفيدين
- قسم الإدارة التعليمية والتأهيلية
- قسم الموارد البشرية.

التعريفات

المبلغ: من يدل طواعية بمعلومة أو يقدم أي إثبات يبعث على الاعتقاد بمخالفة داخل الجمعية أو احتمال مخالفة لأيٍ من الأنظمة واللوائح أو التشريعات ذات العلاقة، أو الكشف عن مرتكيها.

الإبلاغ: تقديم أي إثبات يبعث على الاعتقاد بمخالفة أو احتمال مخالفة لأيٍ من الأنظمة واللوائح أو التشريعات ذات العلاقة للجمعية أو الكشف عن مرتكيها.

التحقق: عملية التعرف أو التحقق من صحة المخالفة أو المخالف.

التحقيق: الإجراء الإداري الذي من خلاله يكشف العمل غير المشروع، ويشمل ذلك على سبيل المثال الاستجواب للمخالف أو مواجهته بالآخرين من يتبع المؤسسة، أو تفتيش مكتبه في الجمعية.

الممارسات الخاطئة: أية مخالفات إدارية، أو مالية، أو جنائية، أو الإخلال بأي التزامات نظامية أو متطلبات تنظيمية داخلية، أو ما يشكل خطراً مهما كان نوعه.

الحماية: الإجراءات والتدابير والضمانات التي تتخذ عند الاقتضاء، الهداف إلى حماية المبلغ والشاهد الذين يكونون عرضة للخطر أو الضرر.

نص السياسة

1. الهدف من السياسة:

1.1. الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى وضع آلية تتبع للعاملين في الجمعية أو أصحاب المصلحة معرفة الإجراءات التي يتم اتباعها في تقديم شكواهم أو الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة من خلال خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلغ والجمعية لاستقبال ومعالجة البلاغات عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني.

1.2. الأهداف التفصيلية

1.2.1 حث الزملاء على الإبلاغ عن المخالفات والانتهاكات بطريقة آمنة وسريعة.

1.2.2 حماية الأفراد المبلغين بحسن نية عن المخالفات والانتهاكات.

1.2.3 الارتقاء بمستوى التواصل والشفافية.

2. نطاق التطبيق:

تطبق هذه السياسة ويجب الالتزام بها من قبل جميع الأجهزة والإدارات المختصة في عمليات تلقي ومعالجة البلاغات في الجمعية بما في ذلك مجلس الإدارة واللجان الدائمة والمؤقتة والإدارة التنفيذية والموظفين أثناء أداء المهام أو بسببيها سواء في مقر الجمعية أو في خارجها وسواء أثناء أوقات العمل الرسمية للجمعية أو خارجها.

3. المخالفات تشمل على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

3.1 التهديد: وهو كل فعل أو قول يصدر من شخص تجاه آخر، من شأنه بث الخوف في نفس الشخص الآخر من خطر يراد إيقاعه بشخصه أو بما يملك أو بما له علاقة به، ويغلب على الظن أن مصدر التهديد قادر على إيقاعه به، وذلك بهدف تحقيق مأرب معينة.

3.2 التحرش: وهو كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه شخص آخر يمس جسده أو عرضه أو يخدش حياته بأي وسيلة كانت بما في ذلك وسائل التقنية الحديثة.

3.3 التعدي اللفظي: وهو كل قول سلبي يصدر من شخص تجاه شخص آخر، على سبيل المثال: التعليقات الجارحة، الشتم، السب، اللعن.

3.4 التعدي الجسدي: وهو كل فعل متعمد من شخص تجاه شخص آخر يؤدي إلى اتصال جسدي بغرض إحداث أي نوع من أنواع الضرر الجسدي، على سبيل المثال: الضرب، أو الدفع.

3.5 تعارض المصالح: وهي كل حالة تؤثر فيها مصلحة خاصة للشخص أو لغيره، مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة، حالة او محتملة، في موضعه أو حياديته في اتخاذ قرار أو إبدائه رأياً له علاقة بوظيفته.

3.6 الفساد المالي والإداري: أي استغلال غير مشروع للموارد المالية وغير المالية أو التنظيم الإداري في الجمعية.

3.7 مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع وفقاً لنطاق عمل الجمعية.

أحكام عامة

1. التزامات الجمعية تجاه منسوبيها:

1.1 حث منسوبيها وأصحاب المصالح على التبليغ عن أي مخالفة متعلقة بالجمعية.

1.2 توعية وطمأنة منسوبي الجمعية وأصحاب المصالح عن سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ في كافة مراحل المعالجة التي يمر بها.

1.3 توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي إجراء ضده.

1.4 نشر السياسة في الموقع الإلكتروني وتعديتها على الموظفين وتوعيتهم بأهميتها والإجراءات المتبعة خلال أي تحديات تمت عليها.

2. التزامات مجلس الإدارة:
- 2.1 تحديد المسؤول عن استقبال البلاغات.
 - 2.2 اعتماد آلية لأرشفة البلاغات بطريقة تضمن المحافظة على سريتها.
 - 2.3 حفظ حق مقدم البلاغ من أي ضرر قد يقع عليه جراء بلاغه، ويشمل ذلك حفظ حقوقه في الترقيات والمكافآت وفرص التطوير المهني.
 - 2.4 تفسير أحكام هذه السياسة على الألا يتعارض ذلك مع الأنظمة السارية واللائحة الأساسية للجمعية.
 - 2.5 التأكيد من تنفيذ هذه السياسة والعمل بموجها وإجراء التعديلات الازمة عليها.

3. التزامات المبلغ عن المخالفة:

- 3.1 تحري المصداقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الاشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي.
- 3.2 سرعة الإبلاغ عن المخالفة.
- 3.3 تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الجمعية أو منسوبها أو أصحاب المصالح.
- 3.4 تحمل مسؤولية الادعاءات الكيدية إذا ثبتت لغرض تشويه سمعة، أو إلحاق الضرر بالجمعية، أو أحد منسوبها أو أصحاب المصالح.
- 3.5 بذل العناية الواجبة وإيضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ قدر المستطاع وإرافق كل ما من شأنه إعطاء تفاصيل وأدلة عن المخالفة ما أمكن.

4. ضوابط الإبلاغ عن المخالفة:

4.1 قنوات تلقي البلاغ:

4.1.1 الموقع الإلكتروني: <https://dscsa.org.sa/>

4.1.2 البريد الإلكتروني: dscsa@dsca.org.sa

4.1.3 الحضور إلى مقر الجمعية:

رقم المبني 8248

اسم الشارع طريق الأمير تركي بن عبد العزيز الأول بحي أم الحمام الشرقي.

المدينة: الرياض. الرمز البريدي: 12721 الرقم الإضافي: 4530

بيانات التواصل:

رقم الهاتف: 011 - 4421060

4.2 البيانات اللازم توافرها في البلاغ:

4.2.1 اسم المبلغ ضده، وبيانات التواصل معه في حال توفرها.

4.2.2 وصف الواقعية التي ورد عليها البلاغ وصفاً كاماً واضحاً، والمعلومات أو الوثائق أو الأدلة حول الأعمال أو الممارسات التي تشكل مخالفة لأي من أحكام النظام ولوائحه التنفيذية.

4.2.3 الاستعانة بنموذج البلاغ المرفق في الملحقات.

4.3 التزامات الجمعية عند تلقي البلاغ:

4.3.1 التعامل مع أي بلاغ بالجدية الازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته، وبذل العناية الازمة للتحقق من صحته.

4.3.2 اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلغ وعدم الإضرار به.

4.3.3 إفاداة المبلغ عن استلام بلاغه.

4.3.4 اتخاذ الإجراءات الازمة للمخالفة في حال ثبوتها.

4.3.5 مراعاة مصلحة منسوبها وأصحاب المصالح.

4.3.6 إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواءً داخل المؤسسة أو خارجها.

4.3.7 حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً لأنظمة و التعليمات.

4.3.8 عدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المبلغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

4.3.9 يُحظر على الجمعية أو أيٍ من مديريها أو أعضاء مجلس إدارتها أو أعضاء إدارتها التنفيذية أو الإشرافية، أو العاملين فيها تنبيه العميل أو أي شخص آخر بأن تقريراً بموجب النظام أو معلومات متعلقة بذلك قد قدمت أو سوف تقدم إلى الإدارة العامة للتحريات المالية أو أن تحقيقاً جنائياً جار أو قد أجري وفي حال ملاحظة أي نشاط مريب من أي طرف آخر يجب على الجمعية عدم الإشارة أو التنبيه بذلك والحفاظ على السرية التامة. ولا يشمل ذلك عمليات الاتصال بين المديرين والعاملين وعمليات الاتصال مع المحامين أو السلطات المختصة.

4.3.10 لا يترتب على الجمعية أو أيٍ من مديريها أو أعضاء مجلس إدارتها أو أعضاء إدارتها التنفيذية أو الإشرافية، أو العاملين فيها أي مسؤولية تجاه المبلغ عنه عند إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية أو تقديم معلومات لها بحسن نية.

4. البلاغ عن واقعة غير صحيحة:

للجمعية الحق في اتخاذ ما تراه مناسباً من إجراءات تجاه من بلغ عمدًا ويسوء نية عن واقعة غير صحيحة.

5. الشكاوى:

تابع الجمعية الشكاوى الواردة من قبل المستفيدين وتضمنها في تقارير دورية وترفعها إلى مجلس الإدارة وأالية استقبال الشكوى تكون كالتالي:

5.1 تستقبل الشكوى عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو من خلال الحضور إلى موقع الجمعية.

5.2 يتم التعامل مع الشكوى خلال ثلاثة أيام عمل من مشرف الوحدة.

5.3 في حال عدم تلقي رد خلال 3 أيام عمل أو كان الرد غير مرضي يتم رفع الشكوى إلى الأمين العام / المدير التنفيذي ويتلقي الرد خلال 5 أيام عمل.

5.4 تلتزم مشرفة خدمات المستفيدين بالحفظ على سجل بجميع الشكاوى المقدمة والاقتراحات ورفعها إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة بشكل ربع سنوي.

5.5 في حال إذا كانت الشكوى تتعلق بوقوع ضرر شخصي أو عدم الحصول على رد بعد المدة المحددة من قبل الإدارة التنفيذية يتم الرفع بشكل مباشر لمجلس الإدارة عبر gs.dsca@dsca.org.sa

6. التسلسل الإداري للإبلاغ عن الشكاوى والمخالفات الرسمية:

6.1 الموظفين

توجيه البلاغ	المبلغ عنه
للمدير المباشر	موظفي الجمعية
مدير القسم أو الإدارة	المؤول الوظيفي
الأمين العام	مدير القسم / إدارة وحدة
مجلس الإدارة	الأمين العام
الجهة الإشرافية	مجلس الإدارة

6.2 المستفيدين والأعضاء

توجيه البلاغ	المبلغ عنه
مدير القسم	موفر الخدمة
الأمين العام	مدير قسم
مجلس الإدارة	الأمين العام
الجهة الإشرافية	مجلس الإدارة

ملحق

الوثائق والنماذج والتوجهات الخاصة بتطبيق السياسة

1. رابط الإبلاغ عبر موقع الجمعية
2. نموذج الإبلاغ الورقي

معلومات مقدم البلاغ	
	الاسم
	الوظيفة
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
	معلومات صندوق البريد
معلومات مرتكب المخالفة	
	الاسم
	الوظيفة
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
معلومات الشهود (إن وجدوا). وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حالة وجود أكثر من شاهد)	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
التفاصيل	
	طبيعة ونوع المخالفة
	تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها
	مكان حدوث المخالفة
	بيانات أو مستندات تثبت ارتكاب المخالفة
	أسماء أشخاص آخرين اشتراكوا في ارتكاب المخالفة
	أية معلومات أو تفاصيل أخرى

سجل مراقبة عمليات التحديث

اسم السياسة: سياسة الإبلاغ عن الشكاوى والمخالفات الرسمية وحماية المبلغين

المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. حصة آل الشيخ.	قرار اعتماد رقم: 2017/03/03 تاريخ الإصدار أول مرة 5/12/2017م
المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. حصة آل الشيخ.	قرار اعتماد التحديث رقم: 1/1/2020 تاريخ: 2020/03/03
المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. عبد الله الفوزان.	قرار اعتماد التحديث: رقم: 02/20/2025 تاريخ: 08/12/2025م



الجمعية الخيرية لمتلازمة داون
Down Syndrome Charitable Association

جدة - إدراة المراكز - قسم تنمية المطالع - قاعدي برجي - برج داون - مدخل (197)