

سياسة الإبلاغ عن الشكاوي والمخالفات الرسمية وحماية المبلغين

الإلزام	ملزمة حسب الأنظمة الموضحة في:
1.	نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/8) وتاريخ 1437/02/19هـ، ولائحته التنفيذية المعدلة بموجب قرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (ق/2023/8/5) وتاريخ 1445/3/19هـ.
2.	نظام مكافحة جرائم تمويل الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/21) بتاريخ 1439/02/12هـ.
3.	نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/20) وتاريخ 1439/2/5هـ.
4.	نظام الإجراءات الجزائية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/2) بتاريخ 1435 / 1 / 22هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (142) بتاريخ 1436 / 3 / 21هـ.
5.	نظام مكافحة الاحتيال المالي وخيانة الأمانة المصادق عليه بالمرسوم ملكي رقم (م/79) وتاريخ 1442/09/10هـ.
6.	نظام حماية المبلغين والشهود والخبراء والضحايا المصادق عليه بالمرسوم الملكي (م/148) وتاريخ 1445/08/08هـ.
7.	قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (ت/2023/9) وتاريخ 1444/12/18هـ.

المسؤول	بصدر مجلس الإدارة قرار رسمي باسم المسؤول وتاريخ بداية ونهاية التكليف باستلام واتخاذ اللازم بخصوص البلاغات عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
ارتباط السياسة	1. سياسة جمع التبرعات 2. سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات 3. سياسة إدارة المتطوعين - سياسة إدارة الحفاظ على الوثائق وإتلافها 4. سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب 5. الميثاق الأخلاقي للعاملين في الجمعية.
المتابعين	1. قسم خدمات المستفيدين 2. قسم الإدارة التعليمية والتأهيلية 3. قسم الموارد البشرية.

التعريفات

المُبلِّغ: من يبدي طواعية بمعلومة أو يقدم أي إثبات يبعث على الاعتقاد بمخالفة داخل الجمعية أو احتمال مخالفة لأي من الأنظمة واللوائح أو التشريعات ذات العلاقة، أو الكشف عن مرتكبها.

الإبلاغ: تقديم أي إثبات يبعث على الاعتقاد بمخالفة أو احتمال مخالفة لأي من الأنظمة واللوائح أو التشريعات ذات العلاقة، أو اللوائح والسياسات الداخلية للجمعية أو الكشف عن مرتكبها.

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 ممن 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 مهماً كان نوعه.

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

الشكوى : طلب رسمي يتضمن اعتراضاً أو تظلماً على خدمة أو إجراء أو تعامل إداري داخل الجمعية، ويُعالج وفق الآلية المعتمدة للشكاوى.

نص السياسة

1. الهدف من السياسة:

1.1. الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى وضع آلية تتيح للعاملين في الجمعية أو أصحاب المصلحة معرفة الإجراءات التي يتم اتباعها في تقديم شكاوهم أو الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة من خلال خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلِّغ 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 وسرية.

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 بسببها 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 يراه إيقاعه بشخصه أو بما يملك أو بما له علاقة به، ويغلب على الظن أن مصدر التهديد قادر على إيقاعه به، وذلك بهدف تحقيق مآرب 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 يחדس حياءه 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 موضعيته أو حياديته في اتخاذ قرار أو إبدائه رأياً له علاقة بوظيفته.
- 3.6 الفساد المالي والاداري: 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 وطمأننة منسوبي الجمعية وأصحاب المصالح عن سرية هوية المبلِّغ 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 وتعميمها على الموظفين وتوعيتهم بأهميتها والإجراءات المتبعة خلال أي تحقيقات 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 ألا يتعارض ذلك مع الأنظمة السارية واللوائح الأساسية للجمعية.
- 2.5 التأكد من تنفيذ هذه السياسة والعمل بموجبها وإجراء التعديلات اللازمة عليها.

3. التزامات المبلِّغ عن المخالفة:

- 3.1 تحري المصدقية في الإبلاغ وذلك بتجنب الإشاعات 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 منسوبيها أو أصحاب المصالح.
- 3.5 بذل العناية الواجبة وإيضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالبلاغ قدر المستطاع وإرفاق 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@dscsa.org.sa
 - 4.1.3 الحضور إلى مقر الجمعية:
 - رقم المبنى 8248
 - اسم الشارع طريق الأمير تركي بن عبد العزيز الأول الحي 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 المبلِّغ ضده، وبيانات التواصل معه في حال توفرها.
 - 4.2.2 وصف الواقعة التي ورد عليها البلاغ وصفاً كاملاً وواضحاً، والمعلومات أو الوثائق أو الأدلة حول الأعمال أو الممارسات التي تشكل مخالفة لأي من أحكام النظام ولوائح التنفيذيّة.
 - 4.2.3 الاستعانة بنموذج البلاغ المرفق في الملحقات.
- 4.3 التزامات الجمعية عند تلقي البلاغ:
 - 4.3.1 التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهما كانت طبيعة البلاغ أو معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته، وبذل العناية اللازمة للتحقق من صحته.
 - 4.3.2 اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المبلِّغ وعدم الإضرار به.
 - 4.3.3 إفادة المبلِّغ عن استلام بلاغه.
 - 4.3.4 اتخاذ الإجراءات اللازمة للمخالفة في حال ثبوتها.
 - 4.3.5 مراعاة مصلحة منسوبيها وأصحاب المصالح.
 - 4.3.6 إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
 - 4.3.7 حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً للأنظمة والتعليمات.
 - 4.3.8 عدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المبلِّغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

4.3.9 يُحظر على الجمعية أو أي 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 جارٍ أو قد أُجري 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 أي 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.

4.4 البلاغ عن واقعة غير صحيحة:

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

5. الشكاوى:

تتابع الجمعية الشكاوى الواردة من قبل المستفيدين وتضمنها في تقارير دورية وترفعها إلى مجلس الإدارة وآلية استقبال الشكاوى تكون كالتالي:

- 5.1 تستقبل الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو من خلال الحضور إلى موقع الجمعية.
- 5.2 يتم التعامل مع الشكاوى 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 الشكاوى إلى الأمين العام / المدير التنفيذي ويتلقى الرد خلال 5 أيام عمل.
- 5.4 تلتزم مشرفة خدمات المستفيدين بالحفاظ على سجل بجميع الشكاوى المقدمة والاقتراحات ورفعها إلى المدير التنفيذي ومجلس الإدارة بشكل ربع سنوي.
- 5.5 في حال إذا كانت الشكاوى 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

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

6.2 المستفيدين والأعضاء

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

الوثائق والنماذج والتوجيهات 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 اشتركوا في ارتكاب المخالفة
	أية معلومات أو تفاصيل أخرى

سجل مراقبة عمليات التحديث

اسم السياسة: سياسة الإبلاغ عن الشكاوي والمخالفات الرسمية وحماية المبلغين		
المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. حصة آل الشيخ.	قرار اعتماد رقم: 2017/03/03 تاريخ الإصدار أول مرة 2017/12/5م
المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. حصة آل الشيخ.	قرار اعتماد التحديث رقم: 2020/1/1 تاريخ: 2020/03/03
المنصب: رئيس مجلس الإدارة	الاسم: د. عبد الله الفوزان.	قرار اعتماد التحديث: رقم: 02/20/25 تاريخ: 2025/12/08م
	التوقيع: 	