



جمعية ذخّر لرعاية كبار السن
بالمنطقة الشرقية



سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

الإصدار الأول – 2025م

ترخيص رقم: 1000581500 إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

معلومات السياسة

العنصر	البيان
العنوان	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
المسؤول عنها	إدارة الموارد البشرية
رمز السياسة	س م - 04
الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	2025م
معد السياسة	مجلس الإدارة - وإدارة الموارد البشرية
مصدر الوثيقة	جمعية ذخّر لرعاية كبار السن
تاريخ المراجعة	عند الحاجة أو كل ثلاث سنوات
نطاق التطبيق	جميع أعضاء مجلس الإدارة واللجان والعاملين والمتطوعين والاستشاريين والمتعاملين مع الجمعية
إعتماد السياسة	مجلس إدارة جمعية ذخّر لرعاية كبار السن

الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
1	الغلاف	1
2	معلومات السياسة أو الآلية	2
3	الفهرس	3
4	المقدمة	4
5	أهداف السياسة	5
6	المصطلحات والتعريفات	6
7	أنواع المخالفات	6
8	ضمانات حماية مقدمي البلاغات	10
9	قنوات الإبلاغ عن المخالفات	12
10	إجراءات الإبلاغ عن المخالفات	12
11	آلية دراسة البلاغات والتحقيق فيها	15
12	نموذج الإبلاغ عن مخالفة	20
13	الأحكام العامة	22
14	الإعتماد	23
15	المحتويات	24

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة التي تقوم عليها جمعية زخر لرعاية كبار السن، وحرصاً على ترسيخ بيئة عمل قائمة على الالتزام بالأنظمة والتعليمات واللوائح المنظمة لعمل القطاع غير الربحي، فقد أعدت هذه السياسة لتكون مرجعاً واضحاً ينظم آلية الإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير النظامية، ويكفل حماية مقدمي البلاغات، ويعزز ثقافة الإفصاح والإبلاغ المسؤول.

وتؤكد الجمعية التزامها بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية، والعمل على اكتشاف أي مخالفات أو تجاوزات في مراحلها المبكرة، ومعالجتها وفق إجراءات عادلة وشفافة تحفظ حقوق جميع الأطراف، وتدعم سلامة العمل المؤسسي.

كما تهدف هذه السياسة إلى توفير بيئة آمنة تشجع جميع العاملين والمتطوعين وأعضاء مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي مخالفة أو اشتباه في وجود ممارسات غير نظامية دون خوف من الانتقام أو الإضرار بمصالحهم الوظيفية أو الشخصية، وذلك متى كان البلاغ مقدماً بحسن نية ومستنداً إلى معلومات أو وقائع معقولة.

وتعد هذه السياسة إحدى وثائق الحوكمة المعتمدة في الجمعية، ويلتزم جميع من تشملهم هذه السياسة بما ورد فيها، وتتم مراجعتها وتحديثها بصورة دورية كلما دعت الحاجة أو عند صدور أنظمة أو تعليمات جديدة.

ثانياً: المرجع النظامي

استندت هذه السياسة إلى ما يلي:

* نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.

* لائحة حوكمة الجمعيات الأهلية الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

* نظام العمل في المملكة العربية السعودية.

* الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بمكافحة الفساد وحماية النزاهة.

* النظام الأساسي لجمعية زخر لرعاية كبار السن.

* اللوائح والسياسات الداخلية المعتمدة من مجلس الإدارة.

* أفضل الممارسات المعتمدة في حوكمة وإدارة المخاطر بالقطاع غير الربحي.

ثالثاً: أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى تحقيق ما يأتي:

1. نشر ثقافة النزاهة والشفافية والمساءلة داخل الجمعية.
2. تشجيع جميع منسوبي الجمعية وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن المخالفات والممارسات غير النظامية.
3. توفير قنوات آمنة وسرية لتقديم البلاغات.
4. حماية مقدمي البلاغات من أي شكل من أشكال الانتقام أو التمييز أو الإضرار الوظيفي.
5. ضمان سرعة دراسة البلاغات والتحقق منها واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها.
6. الحد من المخاطر الإدارية والمالية والتنظيمية التي قد تؤثر على أعمال الجمعية.
7. المحافظة على أموال الجمعية وممتلكاتها وحقوق المستفيدين والمتبرعين.
8. تعزيز الالتزام بالأنظمة والتعليمات واللوائح الداخلية.
9. دعم تطبيق معايير الحوكمة المعتمدة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
10. رفع مستوى الثقة بين الجمعية وأصحاب المصلحة.

رابعاً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع من تربطهم علاقة عمل أو تعاون مع جمعية زخر لرعاية كبار السن، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- *رئيس وأعضاء مجلس الإدارة.
- *أعضاء اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة.
- *المدير التنفيذي.
- *جميع الموظفين بدوام كامل أو جزئي.
- *المتطوعين.
- *المستشارين والخبراء المتعاونين مع الجمعية.
- *المتعاقدين والموردين.
- *المانحين والمتبرعين.
- *المستفيدين.
- *أي شخص يتعامل مع الجمعية أو يمثلها بأي صفة.

خامساً: المصطلحات والتعريفات

الجمعية:

جمعية ذخر لرعاية كبار السن.

السياسة:

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات المعتمدة من مجلس إدارة الجمعية.

المخالفة:

كل فعل أو امتناع يخالف الأنظمة أو اللوائح أو السياسات أو التعليمات أو القرارات المعمول بها في الجمعية، أو يترتب عليه ضرر مالي أو إداري أو قانوني أو تشغيلي.

البلاغ:

أي معلومات أو شكوى أو إشعار يقدم للجمعية بشأن وجود مخالفة فعلية أو محتملة.

مقدم البلاغ:

الشخص الذي يقوم بالإبلاغ عن مخالفة بحسن نية استناداً إلى معلومات أو أدلة أو مؤشرات معقولة.

التحقيق:

مجموعة الإجراءات التي تتخذها الجمعية للتحقق من صحة البلاغ وجمع الأدلة واتخاذ القرار المناسب.

أصحاب المصلحة:

كل شخص أو جهة لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بأعمال الجمعية، مثل المستفيدين والموظفين والمتطوعين والمانحين والموردين والجهات الحكومية والشركاء.

سادساً: أنواع المخالفات

يقصد بالمخالفة كل فعل أو امتناع أو ممارسة تؤدي إلى مخالفة الأنظمة أو اللوائح أو السياسات أو الإجراءات المعتمدة في الجمعية، أو يترتب عليها ضرر مالي أو إداري أو قانوني أو تشغيلي أو تمس سمعة الجمعية أو مصالح أصحاب المصلحة. وتشمل المخالفات – على سبيل المثال لا الحصر – ما يأتي:

أولاً: المخالفات المالية

تشمل جميع التصرفات التي تؤثر على سلامة الموارد المالية للجمعية، ومنها:

* اختلاس الأموال أو الاستيلاء عليها أو إساءة استخدامها.

* الصرف دون صلاحية أو اعتماد نظامي.

- *التلاعب بالمستندات أو الفواتير أو السندات المالية.
- *تزوير القيود أو السجلات المحاسبية.
- *إعداد أو اعتماد بيانات مالية غير صحيحة.
- *إخفاء أي معلومات مالية مؤثرة.
- *استخدام أموال الجمعية في غير الأغراض المخصصة لها.
- *قبول أو تقديم أي مبالغ أو هدايا أو منافع مقابل تحقيق مصالح غير مشروعة.
- *مخالفة اللوائح المالية أو سياسات المشتريات والصرف.

ثانياً: المخالفات الإدارية

- وتشمل على سبيل المثال:
- *إساءة استخدام السلطة أو الصلاحيات الوظيفية.
- *استغلال المنصب لتحقيق مصالح شخصية.
- *مخالفة الأنظمة واللوائح والسياسات الداخلية.
- *الامتناع عن تنفيذ القرارات المعتمدة دون مبرر.
- *تعطيل مصالح الجمعية أو المستفيدين عمداً.
- *إخفاء معلومات جوهرية عن الإدارة أو مجلس الإدارة.
- *إساءة استخدام أصول وممتلكات الجمعية.
- *العبث بالسجلات أو الوثائق الرسمية.

ثالثاً: مخالفات الموارد البشرية

- وتشمل: *التمييز بين الموظفين دون مبرر نظامي.
- *التحرش أو التنمر أو الإساءة اللفظية أو الجسدية.
- *تزوير بيانات الحضور والانصراف أو الإجازات.
- *الإفصاح عن بيانات الموظفين دون تصريح.
- *تعيين أو ترقية أو تكليف بالمخالفة للأنظمة.
- *مخالفة قواعد السلامة المهنية داخل الجمعية.

رابعاً: مخالفات الحوكمة والامتثال

وتشمل:

- * عدم الالتزام بقرارات مجلس الإدارة.
- * مخالفة متطلبات الحوكمة والشفافية.
- * عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح.
- * تقديم بيانات أو تقارير مضللة.
- * الامتناع عن التعاون مع أعمال المراجعة أو التدقيق.
- * إخفاء أو إتلاف الوثائق المطلوبة للمراجعة.
- * تعطيل أعمال الجهات الرقابية أو تقديم معلومات غير صحيحة لها.

خامساً: مخالفات تتعلق بالمستفيدين

وتشمل:

- * التمييز بين المستفيدين دون مبرر.
- * إساءة معاملة كبار السن أو انتهاك كرامتهم أو خصوصيتهم.
- * إفشاء بيانات المستفيدين الشخصية أو الطبية دون تصريح نظامي.
- * استغلال المستفيدين لتحقيق مصالح شخصية.
- * تقديم خدمات مخالفة للأنظمة أو معايير الجودة المعتمدة.
- * إهمال تقديم الخدمة بما يؤدي إلى الإضرار بالمستفيد.

سادساً: مخالفات تقنية المعلومات

وتشمل:

- * الدخول غير المصرح به إلى الأنظمة الإلكترونية.
- * حذف أو تعديل البيانات دون صلاحية.
- * مشاركة كلمات المرور أو الحسابات الرسمية.
- * نشر معلومات الجمعية دون تصريح.
- * تحميل أو استخدام برامج غير مرخصة.
- * تعريض بيانات الجمعية أو المستفيدين للاختراق أو التسريب.

سابعاً: المخالفات القانونية

وتشمل:

- * مخالفة الأنظمة والتعليمات الحكومية.
- * ارتكاب جرائم التزوير أو الاحتيال أو الرشوة.
- * غسل الأموال أو تمويل أي أنشطة غير مشروعة.
- * مخالفة الأنظمة المتعلقة بجمع التبرعات.
- * مخالفة متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي أو أي جهة إشرافية.

ثامناً: مخالفات السلوك المهني

وتشمل:

- * الإخلال بميثاق أخلاقيات العمل.
- * إفشاء الأسرار أو المعلومات السرية.
- * الإساءة إلى سمعة الجمعية.
- * استخدام اسم الجمعية لتحقيق مصالح شخصية.
- * قبول هدايا أو مزايا تؤثر في النزاهة والحياد.
- * الإدلاء بتصريحات إعلامية دون تفويض.

تاسعاً: مخالفات أخرى

- تعد مخالفة كل ممارسة أو تصرف من شأنه:
- * الإضرار بسمعة الجمعية.
- * الإضرار بالمستفيدين أو الموظفين أو المتطوعين.
- * الإضرار بأموال أو ممتلكات الجمعية.
- * مخالفة أي نظام أو لائحة أو سياسة أو قرار معتمد.
- * الامتناع عن الإبلاغ عن مخالفة جسيمة مع العلم بها.
- * التستر على أي مخالفة أو المشاركة في إخفاء أدلتها أو تعطيل إجراءات التحقيق فيها.

وتؤكد الجمعية أن الأمثلة الواردة في هذه السياسة ليست على سبيل الحصر، ويجوز اعتبار أي سلوك أو تصرف يخالف الأنظمة أو اللوائح أو السياسات المعتمدة، أو يترتب عليه ضرر مادي أو معنوي للجمعية أو لأصحاب المصلحة، مخالفة تستوجب اتخاذ الإجراءات النظامية المناسبة وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها.

سابعاً: ضمانات حماية مقدمي البلاغات

تلتزم جمعية نذر لرعاية كبار السن بتوفير بيئة عمل آمنة ومحفزة للإبلاغ عن المخالفات، وتؤكد حرصها على حماية جميع الأشخاص الذين يقدمون بلاغات بحسن نية، بما يسهم في تعزيز النزاهة والشفافية والامتثال داخل الجمعية.

وتمنح الجمعية لمقدمي البلاغات الضمانات الآتية:

1. السرية التامة

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية هوية مقدم البلاغ وعدم الإفصاح عنها إلا في الحالات التي تتطلبها الأنظمة أو الجهات القضائية أو الرقابية المختصة.

كما تلتزم جميع الأطراف المشاركة في مراجعة البلاغ أو التحقيق فيه بالحفاظ على سرية المعلومات والوثائق المتعلقة به.

2. الحماية من الانتقام

تمنع الجمعية أي شكل من أشكال الانتقام أو الإضرار أو التهديد أو التمييز ضد مقدم البلاغ بسبب قيامه بالإبلاغ بحسن نية. ويشمل ذلك على سبيل المثال:

*الفصل من العمل.

*تخفيض الراتب أو المزايا.

*الحرمان من الترقية أو التدريب.

*النقل التعسفي.

*المضايقات أو التهديدات.

*الإساءة اللفظية أو المعنوية.

*الإضرار بالسمعة المهنية أو الاجتماعية.

وتعتبر أي ممارسة من هذا النوع مخالفة تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات النظامية بحق مرتكبها.

3. حماية البيانات والمعلومات

تلتزم الجمعية باتخاذ التدابير اللازمة لحماية بيانات مقدم البلاغ والوثائق والمعلومات المرتبطة بالبلاغ من الفقد أو الوصول غير المصرح به أو الاستخدام غير المشروع.

ويقتصر الاطلاع على البلاغات على الأشخاص المخولين نظاماً فقط.

4. العدالة وعدم التحيز

تتعامل الجمعية مع جميع البلاغات بحيادية واستقلالية تامة دون أي تأثير شخصي أو إداري أو وظيفي. كما تضمن حق جميع الأطراف في العدالة وسماع أقوالهم والتحقق من الوقائع قبل اتخاذ أي قرار.

5. حق الإبلاغ دون الكشف عن الهوية

يجوز لمقدم البلاغ عدم الإفصاح عن هويته إذا رغب في ذلك، شريطة أن يتضمن البلاغ معلومات كافية تساعد على التحقق من الواقعة محل البلاغ.

وتتعامل الجمعية مع البلاغات المجهولة بالجدية اللازمة متى توافرت مؤشرات أو أدلة تدعم صحة المعلومات الواردة فيها.

6. عدم تحمل المسؤولية عند حسن النية

لا يتحمل مقدم البلاغ أي مسؤولية إدارية أو وظيفية أو قانونية نتيجة تقديم البلاغ متى كان البلاغ مقدماً بحسن نية واستناداً إلى معلومات أو وقائع يعتقد بشكل معقول بصحتها، حتى لو تبين لاحقاً عدم صحة تلك المعلومات.

7. الدعم والتعاون

تلتزم الجمعية بتوفير الدعم اللازم لمقدم البلاغ أثناء إجراءات دراسة البلاغ والتحقق منه متى دعت الحاجة، وبما لا يتعارض مع الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

8. حماية الشهود والمتعاونين

تمتد الحماية المقررة في هذه السياسة إلى:

*الشهود.

*الأشخاص الذين يقدمون معلومات أو أدلة.

*أعضاء لجان التحقيق.

*أي شخص يتعاون مع الجمعية في إجراءات التحقق من البلاغات.

وذلك متى كان تعاونهم بحسن نية وفي إطار الإجراءات النظامية المعتمدة.

9. واجبات مقدم البلاغ

في مقابل الضمانات الممنوحة له، يلتزم مقدم البلاغ بما يأتي:

*تقديم البلاغ بحسن نية.

*تحري الدقة قدر الإمكان.

*عدم تقديم بلاغات كيدية أو معلومات مضللة.

المحافظة على سرية إجراءات البلاغ.

*التعاون مع الجمعية عند طلب معلومات إضافية.

*عدم إجراء تحقيقات شخصية أو مواجهة الأطراف المشكو بحقهم بشكل فردي.

10. البلاغات الكيدية

إذا ثبت أن البلاغ قُدم بسوء نية أو بقصد الإضرار بالآخرين أو الإساءة إليهم أو تحقيق منفعة شخصية غير مشروعة، فيحق للجمعية اتخاذ الإجراءات النظامية والإدارية المناسبة بحق مقدم البلاغ وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.

11. الالتزام المؤسسي

تؤكد الجمعية أن حماية مقدمي البلاغات تعد جزءاً أساسياً من منظومة الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، وأن جميع البلاغات ستتم معالجتها بمهنية وموضوعية وعدالة، بما يحقق المصلحة العامة ويحافظ على حقوق جميع الأطراف .

ثامناً: قنوات الإبلاغ عن المخالفات

حرصاً من جمعية زخر لرعاية كبار السن على تسهيل الإبلاغ عن المخالفات، وتوفير وسائل آمنة وسرية لجميع أصحاب المصلحة، تعتمد الجمعية عدداً من قنوات استقبال البلاغات، مع مراعاة تحديثها كلما دعت الحاجة.

وتشمل قنوات الإبلاغ ما يأتي:

*البريد الإلكتروني الرسمي المخصص لاستقبال البلاغات.

*نموذج البلاغات المعتمد لدى الجمعية.

*الخطابات الرسمية الموجهة إلى رئيس مجلس الإدارة أو المدير التنفيذي.

*الحضور الشخصي وتقديم البلاغ للإدارة المختصة.

*صندوق البلاغات والمقترحات (عند توفره في مقر الجمعية).

*أي وسيلة إلكترونية تعتمد عليها الجمعية مستقبلاً لاستقبال البلاغات.

ويجوز لمقدم البلاغ اختيار القناة التي يراها مناسبة، مع مراعاة توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تساعد على التحقق من البلاغ.

تاسعاً: إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

تلتزم الجمعية باتباع إجراءات واضحة ومنظمة عند استقبال البلاغات، وذلك وفق الخطوات الآتية:

أولاً: تقديم البلاغ

يحق لأي شخص من الفئات المشمولة بهذه السياسة تقديم بلاغ عن أي مخالفة فعلية أو محتملة متى توفرت لديه معلومات أو مؤشرات معقولة تدعم البلاغ.

ويجب أن يتضمن البلاغ – قدر الإمكان – المعلومات الآتية:

* اسم مقدم البلاغ (اختياري في حال رغب بعدم الإفصاح عن هويته).

* وسيلة التواصل معه.

* اسم الشخص أو الجهة محل البلاغ (إن أمكن).

* وصف واضح للمخالفة.

* تاريخ وقوع المخالفة أو اكتشافها.

* مكان حدوث المخالفة.

* المستندات أو الأدلة المؤيدة للبلاغ – إن وجدت.

* أسماء الشهود – إن وجدوا.

ثانياً: استلام البلاغ

عند استلام البلاغ تقوم الجهة المختصة بما يأتي:

* تسجيل البلاغ في سجل البلاغات.

* منحه رقماً مرجعياً.

* توثيق تاريخ ووقت استلامه.

* تصنيف البلاغ حسب نوعه ودرجة أهميته.

* المحافظة على سرية جميع البيانات المتعلقة به.

ثالثاً: المراجعة الأولية

تجري الإدارة المختصة مراجعة أولية للبلاغ بهدف:

التأكد من اكتمال المعلومات الأساسية.

* تحديد مدى ارتباط البلاغ بأعمال الجمعية.

* تقييم مستوى الخطورة.

* تحديد ما إذا كان البلاغ يحتاج إلى تحقيق رسمي أو يمكن معالجته مباشرة.

رابعاً: إحالة البلاغ

إذا تبين من المراجعة الأولية وجود مبررات كافية، يحال البلاغ إلى الجهة المختصة أو لجنة يتم تشكيلها للنظر فيه، بحسب طبيعة المخالفة.

وفي حال كان البلاغ يتعلق بالمدير التنفيذي، فيحال إلى رئيس مجلس الإدارة أو اللجنة المختصة التي يحددها المجلس. أما إذا كان البلاغ يتعلق بأحد أعضاء مجلس الإدارة، فيعرض على مجلس الإدارة دون مشاركة العضو المعني.

خامساً: متابعة البلاغ

تلتزم الجمعية بمتابعة البلاغ حتى الانتهاء من جميع الإجراءات اللازمة، ويجوز التواصل مع مقدم البلاغ – عند الحاجة – لطلب معلومات أو مستندات إضافية تساعد في استكمال إجراءات التحقق.

سادساً: البلاغات غير المكتملة

إذا كان البلاغ يفتقر إلى المعلومات الأساسية التي تمكن من دراسته، فيجوز للجمعية طلب استكمال البيانات من مقدم البلاغ – إن أمكن – أو حفظ البلاغ لحين ورود معلومات إضافية.

سابعاً: البلاغات المجهولة

تتعامل الجمعية مع البلاغات مجهولة المصدر بقدر عالٍ من الجدية متى تضمنت معلومات أو مؤشرات كافية تستدعي التحقق، ويكون قبولها أو حفظها وفقاً لتقدير الجهة المختصة.

ثامناً: سرية إجراءات الإبلاغ

يلتزم جميع المشاركين في استقبال البلاغات أو مراجعتها أو التحقيق فيها بالمحافظة على سرية المعلومات والوثائق وعدم الإفصاح عنها إلا لمن تقتضي طبيعة عمله ذلك أو إذا تطلبت الأنظمة أو الجهات المختصة الإفصاح عنها.

تاسعاً: حفظ السجلات

تلتزم الجمعية بالاحتفاظ بسجل خاص بجميع البلاغات والإجراءات المتخذة بشأنها، مع حفظ الوثائق ذات العلاقة وفق نظام الأرشفة المعتمد في الجمعية، وبما يضمن سريتها وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

عاشراً: مبادئ التعامل مع البلاغات

تلتزم الجمعية عند التعامل مع جميع البلاغات بالمبادئ الآتية:

- * الحياد والاستقلالية.
- * العدالة والمساواة.
- * السرية التامة.
- * سرعة الاستجابة.
- * الدقة في جمع المعلومات.
- * احترام حقوق جميع الأطراف.
- * الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات النافذة.
- * توثيق جميع الإجراءات والقرارات المتعلقة بالبلاغ.

عاشراً: آلية دراسة البلاغات والتحقيق فيها

تلتزم جمعية دخر لرعاية كبار السن بالتعامل مع جميع البلاغات الواردة إليها بمهنية واستقلالية وحياد، وبما يحقق العدالة ويحفظ حقوق جميع الأطراف، وفق الإجراءات الآتية:

أولاً: استقبال البلاغ

بعد استلام البلاغ من خلال إحدى القنوات المعتمدة، تقوم الجهة المختصة بما يلي:

- * تسجيل البلاغ في سجل البلاغات.
- * إعطاء البلاغ رقماً مرجعياً.
- * توثيق تاريخ ووقت الاستلام.
- * تصنيف البلاغ حسب نوعه ودرجة خطورته.
- * حفظ جميع الوثائق والمرفقات بسرية تامة.

ثانياً: التقييم الأولي

تقوم الإدارة المختصة أو من يفوضه المدير التنفيذي بإجراء تقييم أولي للبلاغ، ويشمل ذلك:

- * مراجعة البيانات والمعلومات الواردة.
 - * التحقق من اختصاص الجمعية بالنظر في البلاغ.
 - * تحديد مدى كفاية المعلومات.
 - * تقدير مستوى الخطورة والأثر المحتمل.
 - * تحديد الحاجة إلى فتح تحقيق رسمي.
- وفي حال عدم كفاية المعلومات، يجوز التواصل مع مقدم البلاغ - إن أمكن - لاستكمال البيانات اللازمة.

ثالثاً: تشكيل لجنة التحقيق

إذا تبين أن البلاغ يستدعي التحقيق، يصدر المدير التنفيذي قراراً بتشكيل لجنة تحقيق أو تكليف جهة مختصة بالتحقيق، على أن تتوافر فيها الحيادية والاستقلالية والكفاءة.

وفي الحالات التي يكون فيها البلاغ متعلقاً بالمدير التنفيذي، يتولى رئيس مجلس الإدارة تشكيل لجنة التحقيق أو يعرض الموضوع على مجلس الإدارة لاتخاذ ما يلزم.

أما إذا كان البلاغ يتعلق بأحد أعضاء مجلس الإدارة، فيتم استبعاد العضو المعني من جميع إجراءات النظر في البلاغ واتخاذ القرار بشأنه.

رابعاً: إجراءات التحقيق

تتولى لجنة التحقيق القيام بما يأتي:

- *دراسة البلاغ وجميع الوثائق المرفقة.
- *جمع الأدلة والقرائن ذات العلاقة.
- *مراجعة السجلات والوثائق والأنظمة ذات الصلة.
- *مقابلة مقدم البلاغ - عند الحاجة.
- *الاستماع إلى أقوال الشخص محل البلاغ.
- *الاستماع إلى الشهود إن وجدوا.
- *توثيق جميع إجراءات التحقيق بمحاضر رسمية.
- ويجب أن يتم التحقيق وفق مبادئ العدالة والحياد وسرية المعلومات.

خامساً: نتائج التحقيق

بعد الانتهاء من التحقيق، تعد اللجنة تقريراً يتضمن على الأقل:

- *ملخص البلاغ.
- *الإجراءات التي تم اتخاذها.
- *الأدلة والوقائع التي تم التوصل إليها.
- *مدى ثبوت المخالفة.
- *تقييم حجم الضرر.
- *المسؤولية النظامية.
- *التوصيات والإجراءات المقترحة.
- ويرفع التقرير إلى المدير التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة - بحسب الأحوال - لاتخاذ القرار المناسب.

سادساً: اتخاذ القرار

بعد دراسة تقرير التحقيق، تتخذ الجهة صاحبة الصلاحية القرار المناسب، والذي قد يشمل:

- *حفظ البلاغ لعدم ثبوت المخالفة.
- *لفت النظر أو التنبيه.
- *الإنذار.

*اتخاذ الإجراءات التأديبية وفق اللوائح المعتمدة.

*المطالبة برد الأموال أو الممتلكات إن وجدت.

*إحالة الموضوع إلى الجهات الحكومية المختصة إذا استدعى الأمر.

*اتخاذ أي إجراءات تصحيحية أو وقائية تمنع تكرار المخالفة.

سابعا: إشعار الأطراف

يجوز للجمعية، متى كان ذلك مناسباً ولا يتعارض مع السرية أو الأنظمة، إشعار مقدم البلاغ بانتهاء دراسة البلاغ والإجراءات العامة التي تم اتخاذها، دون الإفصاح عن بيانات أو عقوبات تخص أطرافاً أخرى.

ثامناً: المدة الزمنية

تحرص الجمعية على إنجاز إجراءات دراسة البلاغات والتحقيق فيها خلال مدة معقولة، وفق طبيعة كل حالة، مع إعطاء الأولوية للبلاغات ذات الأثر المرتفع أو التي تمس سلامة المستفيدين أو الأموال أو سمعة الجمعية.

الحادي عشر: الإجراءات التصحيحية والوقائية

لا يقتصر التعامل مع البلاغات على معالجة المخالفة فقط، بل تعمل الجمعية على الاستفادة من نتائج التحقيق في تحسين الأداء المؤسسي، وذلك من خلال:

*معالجة أسباب المخالفة.

*تحديث السياسات والإجراءات عند الحاجة.

*تعزيز الرقابة الداخلية.

*رفع مستوى الالتزام والامتثال.

*تنفيذ برامج توعوية وتدريبية.

*متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية وقياس فاعليتها.

*الحد من تكرار المخالفات مستقبلاً.

الثاني عشر: الجزاءات

مع مراعاة الأنظمة واللوائح المعمول بها، يجوز للجمعية اتخاذ الجزاءات المناسبة عند ثبوت المخالفة، وفقاً لطبيعتها وجسامتها، ومن ذلك: *التنبيه.

*الإنذار الخطي.

*الحرمان من بعض الصلاحيات.

*إنهاء التكليف أو التعاقد.

*إنهاء العلاقة الوظيفية وفق الأنظمة.

*المطالبة بالتعويض عن الأضرار.

*استرداد الأموال أو الممتلكات.

*الإبلاغ عن المخالفة للجهات المختصة إذا كانت تستوجب ذلك نظاماً.

وتطبق جميع الجزاءات وفق مبادئ العدالة والتدرج والتناسب مع المخالفة، مع ضمان حق الشخص المعني في إبداء أقواله قبل اتخاذ القرار.

الثالث عشر: سرية المعلومات وحفظ السجلات

تحرص جمعية نذر لرعاية كبار السن على حماية جميع المعلومات المتعلقة بالبلاغات والتحقيقات، وتلتزم بالحفاظ على سريتها وعدم الإفصاح عنها إلا في الحدود التي تقتضيها الأنظمة والتعليمات أو الجهات المختصة، وتلتزم الجمعية بما يأتي:

أولاً: سرية المعلومات

*المحافظة على سرية جميع البلاغات والوثائق والمراسلات المتعلقة بها.

*عدم الإفصاح عن هوية مقدم البلاغ إلا بموافقه أو إذا تطلب ذلك نظاماً.

*قصر الاطلاع على البلاغات على الأشخاص المخولين فقط.

*منع تداول المعلومات خارج نطاق التحقيق أو الجهات المختصة.

*استخدام المعلومات لأغراض التحقيق واتخاذ الإجراءات النظامية فقط.

ثانياً: حفظ السجلات

تلتزم الجمعية بما يلي:

*إنشاء سجل خاص بالبلاغات.

*توثيق جميع مراحل معالجة البلاغ.

*حفظ محاضر التحقيق والقرارات الصادرة.

*حفظ المستندات وفق نظام الأرشفة المعتمد.

*حماية الملفات الورقية والإلكترونية من التلف أو الفقد أو الوصول غير المصرح به.

*الاحتفاظ بالسجلات للمدة التي تقررها الأنظمة والسياسات المعتمدة في الجمعية.

ثالثاً: حماية البيانات الشخصية

تلتزم الجمعية بالمحافظة على البيانات الشخصية لجميع الأطراف المرتبطة بالبلاغات، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا في الحدود النظامية، مع اتخاذ الإجراءات التقنية والإدارية المناسبة لحمايتها .

الرابع عشر: المسؤوليات

تتوزع مسؤوليات تنفيذ هذه السياسة على النحو الآتي:

أولاً: مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة ما يلي:

- * اعتماد السياسة وأي تعديلات تطرأ عليها.
- * الإشراف على تطبيقها.
- * دعم مبادئ النزاهة والشفافية.
- * متابعة التقارير الدورية الخاصة بالبلاغات.
- * اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخالفات التي تدخل ضمن اختصاصه.

ثانياً: رئيس مجلس الإدارة

يتولى رئيس مجلس الإدارة:

- * الإشراف على البلاغات المتعلقة بالمدير التنفيذي أو أعضاء مجلس الإدارة.
- * اعتماد نتائج التحقيقات التي تدخل ضمن صلاحياته.
- * ضمان استقلالية وحياد إجراءات التحقيق.

ثالثاً: المدير التنفيذي

يتولى المدير التنفيذي:

- * تنفيذ أحكام هذه السياسة.
- * استقبال البلاغات أو تكليف الجهة المختصة بذلك.
- * تشكيل لجان التحقيق عند الحاجة.
- * متابعة تنفيذ التوصيات والإجراءات التصحيحية.
- * رفع التقارير الدورية إلى مجلس الإدارة.

رابعاً: الموظفون والمتطوعون

يلتزم جميع الموظفين والمتطوعين بما يلي:

- * الالتزام بالأنظمة والسياسات المعتمدة.
- * الإبلاغ عن أي مخالفة يعلمون بها.
- * التعاون مع لجان التحقيق.

*المحافظة على سرية المعلومات.

*الامتناع عن تقديم بلاغات كيدية أو مضللة.

خامساً: أصحاب المصلحة

يحق للمستفيدين والمتبرعين والشركاء والموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة الإبلاغ عن أي مخالفة تتعلق بأعمال الجمعية، مع الالتزام بأحكام هذه السياسة.

الخامس عشر: نموذج الإبلاغ عن مخالفة

أولاً: بيانات مقدم البلاغ (اختيارية)

البيانات	البيان
	الاسم
	رقم الهوية (اختياري)
☐ موظف ☐ متطوع ☐ مستفيد ☐ متبرع ☐ مورد ☐ أخرى	الصفة
	الإدارة
	رقم الجوال
	البريد الإلكتروني

ثانياً: بيانات الشخص محل البلاغ

البيانات	البيان
	الاسم
	المسمى الوظيفي
	الإدارة

ثالثاً: بيانات المخالفة

البيانات	البيان
	نوع المخالفة
	تاريخ وقوعها
	مكان وقوعها
	وصف المخالفة بالتفصيل
	كيفية اكتشافها

رابعاً: الأدلة والمرفقات

يرجى ذكر أو إرفاق ما يتوفر من:

*مستندات.

*صور.

*رسائل.

*تسجيلات (إن وجدت).

*أي أدلة أخرى تدعم البلاغ.

خامساً: الشهود (إن وجدوا)

	الاسم
	رقم الجوال
	ملاحظات

سادساً: إقرار مقدم البلاغ

أقر بأن المعلومات الواردة في هذا البلاغ صحيحة – بحسب علمي – وأنني قدمتها بحسن نية، وأتحمل مسؤولية ما يثبت خلاف ذلك وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

اسم مقدم البلاغ /

التوقيع /

التاريخ / /

سابعاً: يعبأ بواسطة الجمعية

البيانات	البيان
	رقم البلاغ
	تاريخ الاستلام
	وسيلة الاستلام
	اسم مستلم البلاغ
	الإجراء الأولي
	نتيجة المعالجة
	تاريخ الإغلاق

السادس عشر: الأحكام العامة

1. تعد هذه السياسة جزءاً مكملاً لمنظومة الحوكمة والرقابة الداخلية في جمعية دخر لرعاية كبار السن، ويجب قراءتها وتطبيقها بالارتباط مع اللوائح والسياسات والأنظمة المعتمدة في الجمعية.
2. يلتزم جميع أعضاء مجلس الإدارة، وأعضاء اللجان، والإدارة التنفيذية، والموظفون، والمتطوعون، والمتعاقدون، وكل من تربطه علاقة عمل أو تعاون مع الجمعية بالالتزام بأحكام هذه السياسة.
3. لا تحول أحكام هذه السياسة دون تطبيق أي عقوبات أو إجراءات نظامية تنص عليها الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
4. يجوز للجمعية إحالة أي مخالفة يشتبه في أنها تشكل جريمة أو مخالفة نظامية إلى الجهات الحكومية المختصة لاتخاذ ما تراه مناسباً وفقاً للأنظمة النافذة.
5. لا يترتب على تقديم البلاغ بحسن نية أي مسؤولية على مقدم البلاغ، حتى وإن لم تثبت المخالفة بعد انتهاء إجراءات التحقق.
6. في حال ثبوت أن البلاغ قدم بسوء نية أو بقصد الكيد أو الإضرار بالغير أو لتحقيق منفعة شخصية، فللجمعية اتخاذ الإجراءات النظامية والإدارية المناسبة بحق مقدم البلاغ.
7. تلتزم الجمعية بمراجعة هذه السياسة بصورة دورية، أو كلما دعت الحاجة، أو عند صدور أنظمة أو تعليمات جديدة تتطلب تحديثها.
8. لمجلس الإدارة وحده صلاحية اعتماد أي تعديل أو إضافة أو إلغاء لأي حكم من أحكام هذه السياسة.
9. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتلغي ما يتعارض معها من سياسات أو تعليمات سابقة – إن وجدت.

السابع عشر: النشر والتوعية

تلتزم الجمعية بما يلي:

- *نشر هذه السياسة بالوسائل المناسبة داخل الجمعية.
- *تعريف العاملين والمتطوعين بمحتواها عند التعيين أو الالتحاق بالعمل.
- *إدراجها ضمن برامج التوعية والحوكمة والامتثال.
- *إتاحتها لأصحاب المصلحة عند الطلب أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية – عند توفره.
- *تحديث النسخة المنشورة عند اعتماد أي تعديل عليها.

الثامن عشر: المراجعة الدورية

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري من قبل الإدارة التنفيذية، بالتنسيق مع الجهة المختصة بالحوكمة أو لجنة المراجعة (إن وجدت)، وترفع التوصيات إلى مجلس الإدارة لاعتماد ما يلزم من تعديلات، وبما يضمن توافقها مع الأنظمة والتعليمات وأفضل الممارسات.

إعتماد السياسة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

فقد اطلع مجلس إدارة جمعية زخر لرعاية كبار السن على سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات، وبعد المناقشة والمراجعة، قرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها، وتلتزم جميع الجهات والأشخاص المشمولين بها بتنفيذ أحكامها اعتباراً من تاريخ اعتمادها، كما تُنشر بالوسائل المعتمدة لدى الجمعية بما يحقق مبادئ الشفافية والحوكمة.

رئيس مجلس الإدارة

الأستاذ / محمد بن سليمان القرناس

التوقيع / 

الختم الرسمي للجمعية

المحتويات

- الغلاف
- معلومات السياسة
- الفهرس
- المقدمة
- أهداف السياسة
- المصطلحات والتعريفات
- أنواع المخالفات
- ضمانات حماية مقدمي البلاغات
- قنوات الإبلاغ عن المخالفات
- إجراءات الإبلاغ عن المخالفات
- آلية دراسة البلاغات والتحقيق فيها
- نموذج الإبلاغ عن مخالفة
- الأحكام العامة
- الاعتماد
- المحتويات