



جمعية البر الخيرية بالحكامة بجازان  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (457)

# سياسة التظلم

الإصدار الأول  
2023م

## بيان السياسة

تلتزم جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية بالحفاظ على بيئة عمل جماعية يُعامل فيها جميع الأفراد باحترام وكرامة. سيتم التعامل مع التظلمات بجدية وحساسية ، مع مراعاة العدالة الإجرائية والسرية. لا يجوز أن يتعرض أي موظف للتمييز أو المعاملة السيئة لمشاركته في إجراءات التظلم.

تحتزم جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية جميع الأشخاص الذين يزعمون أن سلوكهم غير لائق بتوفير إجراءات للوصول لحل عادل وشفاف. تضمن جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية توفير الحماية للموظفين الذين يبلغون عن المخالفات بحسن نية ضد أي انتقام بسبب تقديم مثل هذه التقارير ، مثل حمايتهم من الإجراءات التأديبية غير المبررة أو غير الملائمة ، وأن يتم فحص الشكاوى المرفوعة واتخاذ إجراءات بشأنها دون تأخير لا داعي له .

## تعريف التظلم

يُعرف "التظلم الأساسي" على أنه الادعاء بأن الجمعية قد انتهكت سياسة منشورة بالطريقة التي تمت بها معاملة الموظف. لا تتضمن التظلمات الأساسية شكاوى: التمييز المحتمل على أساس العرق أو اللون أو الجنس (بما في ذلك التحرش الجنسي أو التوجه الجنسي) أو الدين أو العقيدة أو السن أو الإعاقة أو الأصل القومي أو الوضع كمحارب قديم. يجب على الموظفين الراغبين في متابعة دعاوى هذا التمييز الاتصال بمدير برنامج جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية في .

يجب تقديم الخلافات حول درجات الرواتب أو معدل الأجر ، أو الخلافات حول حكم المشرف فيما يتعلق بالأداء الوظيفي أو الكفاءة المهنية إلى مدير الموارد البشرية التابع له الموظف. على الرغم من عدم تغطية سياسة التظلم الأساسية للمشاكل التي من هذا النمط، إلا أنه يتم تشجيع الموظف الذي لديه هذه المخاوف على مناقشتها مع المشرف أو المشرفة عليه أو مع إدارة الموارد البشرية في المقر الرئيسي لجمعية البر الخيرية بمركز الحكامية، أو جهة الاتصال المناسبة داخل المقر الرئيسي لجمعية البر الخيرية بمركز الحكامية على مستوى إدارة البرنامج .

## الأفراد المشمولين بالسياسة

تغطي هذه السياسة جميع الموظفين. سوف تقرر جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية بشكاوى الموظفين أو غير الموظفين الذين لديهم أعمال. يجب على أي موظف يشعر بأنه قد تعرض لإساءة المعاملة إبلاغ الأمر على الفور وبشكل مباشر إما إلى مكتب الموارد البشرية أو مدير البرنامج أو الإدارة العليا. في جميع حوادث إساءة المعاملة المزعومة من قبل شخص ليس موظفًا في جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية إلى الحد العملي وستتخذ الإجراءات الذي تراه مناسبًا بعد تقييم جميع الظروف. تشجع جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية الإبلاغ عن جميع حوادث التحرش ، بغض النظر عن هو الجاني ، وفقًا للطريقة الموضحة أدناه .

## إجراءات الإبلاغ عن الشكاوى غير الرسمي

تشجع جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية الأفراد الذين يعتقدون أنهم يتعرضون لإساءة المعاملة على إخطار الجاني بشكل واضح وسريع بأن سلوكه غير مرحب به. إذا لم يرغب أي فرد من الاقتراب من الجاني مباشرة أي سبب، أو إذا لم تنجح هذه المناقشة في إنهاء التحرش،

ينبغي على الفرد إخطار إما مكتب الموارد البشرية أو مدير البرنامج أو الإدارة العليا، والتي يجوز لها التحدث مع المتحرش المزعوم أو ترتيب وساطة بين الفرد والمتحرش المزعوم مع شخص ثالث مقبول من كليهما .

### الإجراء الرسمي

في حالة عدم رغبة الشخص المُبلغ في متابعة الإجراء غير الرسمي ، أو في حالة عدم تحقيق الإجراء غير الرسمي نتيجة مُرضية للشخص المُبلغ ، يجب اتباع الخطوات التالية للإبلاغ عن التظلم لبدء إجراء رسمي:

### وقت الإبلاغ عن شكوى

يتم تشجيع الإبلاغ الفوري عن الشكاوى بشدة لأنه يسمح بالاستجابة السريعة والتوصل لحل بشأن السلوك أو الظروف التي يرفضها الشخص المُبلغ وأي موظفين آخرين. قد يؤدي عدم الإبلاغ عن حادث إلى عدم علم الجاني بأن سلوكه مسيء ومن ثم تكرار السلوك.

### الحماية من الانتقام

لن تنتقم جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية من أي شخص يقدم بلاغًا عن إساءة المعاملة ، ولن تسمح لأي موظف بالقيام بذلك. يعتبر الانتقام انتهاكًا خطيرًا لهذه السياسة ويجب الإبلاغ عنه على الفور. قد يخضع أي شخص يتبين أنه انتقم من شخص آخر للإبلاغ عن التحرش ، أو ضد أي شخص يشارك في التحقيق في شكوى ، لإجراء تأديبي مناسب ، يصل إلى ويتضمن إنهاء التوظيف.

### السرية

سوف يتم التحقيق على الفور في ادعاءات التحرش التي أُبلغت إما إلى مكتب الموارد البشرية أو مدير البرنامج أو الإدارة العليا. سوف يتم الحفاظ على السرية طوال عملية التحقيق إلى الحد العملي والمناسب في ظل الظروف .

### عقوبات إساءة المعاملة

يجب أن يخضع الأفراد الذين يتبين تورطهم في سوء سلوك يشكل إساءة معاملة لإجراءات تأديبية مناسبة ، تصل إلى وتشمل إنهاء التوظيف. سوف يتم تحديد العقوبات المناسبة عند التعامل مع حوادث التحرش ، سوف تتضمن استجابة جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية توبيخ الجاني وإعداد تقرير كتابي بالتحقيق والنتيجة كحد أدنى .

### الانتهاكات الباطلة

إذا أسفر التحقيق عن نتيجة مفادها أن الشخص المُبلغ قد اتهم كذبًا شخصًا آخر بالتحرش، عندها يجب أن يخضع الشخص المُبلغ للإجراء التأديبي المناسب ، الذي قد يصل إلى ويتضمن إنهاء العمل .

## الاحتفاظ بسجل كتابي للشكوى

يجب أن تحتفظ جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية بسجل كتابي كامل لكل شكوى وكيف تم التحقيق فيها وحلها. يجب الاحتفاظ بالسجلات الكتابية بطريقة سرية إلى الحد العملي والملائم ويجب الاحتفاظ بها في

تتضمن سياسة التظلم الخاصة بجمعية البر الخيرية بمركز الحكامية ما يلي (سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات) :

١. أن تكون شفافة وعادلة بطبيعتها وتطبيقها.
٢. التحقيق في الادعاءات على الفور وبحيادية ومع مراعاة اعتبارات الواجبة للسرية.
٣. في حالة الإجراء الرسمي ، يجب على الطرف المتضرر تزويد إدارة جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية بخطاب كتابي ، يعرض تفاصيل الشكوى (الطبيعة والوقت والمكان والمتورطين).
٤. ترغب جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية في التعامل مع الحوادث على الفور وستتخذ خطوات للمتابعة وتتخذ قرارات وتؤكد على الإجراءات بأسرع طريقة ممكنة.
٥. الاحتفاظ بسجلات حول من الادعاءات أو النتائج أو الإجراءات التأديبية. باستثناء الحالات التي يحظرها أو يحميها القانون المعمول به، يجب إتاحة هذه السجلات للسلطة المختصة عند الطلب.
٦. للموظفين الحق في أن يرافقهم شخص آخر في أي اجتماع بشأن التظلم. في الحالات التي يتم فيها معالجة شكاوى المجموعة ، سيتم السماح لمراقبين اثنين كحد أقصى بحضور عملية التظلم بالإضافة إلى الممثلين.
٧. يجوز للمتضررين الطعن في القرار الصادر.
٨. التعاون مع التحقيقات الرسمية ، وعدم المشاركة أو التسامح من جانب موظفيها ، مع عرقلة الشهود أو الشهادة أو التحقيقات.
٩. ستتخذ جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية الإجراءات التأديبية المناسبة ، والتي يمكن أن تشمل إنهاء العمل في حالة اكتشاف مثل هذه الانتهاكات أو السلوك غير القانوني.
١٠. التأكد من توفير الحماية للموظفين الذين يبلغون عن المخالفات بحسن نية بسبب تقديم مثل هذه التقارير من الانتقام ، مثل حمايتهم من الإجراءات التأديبية غير المبررة أو غير الملائمة ، وأن المسائل المثارة يتم فحصها واتخاذ إجراءات بشأنها دون تأخير لا داعي له.

## إجراءات التظلم الداخلية

يحق للموظف الذي لديه شكوى بشأن أي قضية متعلقة بالعمل أن يثير مخاوفه. التعامل غير الرسمي. يجب دائماً التعامل مع القضايا ذات الطبيعة الجادة بشكل رسمي ؛ ومع ذلك ، عندما يتم الاتفاق بشكل متبادل ، يجب التعامل مع المظالم الأقل خطورة بشكل غير رسمي. يجب أن يأخذ هذا شكل مناقشة غير رسمية بين الطرف المتضرر والمدير المعني. إذا أصبح من الواضح أنه لا يمكن حل المسألة بشكل مرضٍ، أو أن القضية أكثر خطورة من التي تم تقييمها أولاً ، يجب اعتماد العملية الرسمية. إذا اتفق الطرفان على أن التظلم قد تم حله بشكل مرضٍ، فلا داعي لاتخاذ أي إجراء آخر ولكن يجب على المدير تقديم ملاحظة غير رسمية لتسجيل الحدث وطبيعته ونتائجه. العمليات الرسمية. قد تتضمن العمليات الرسمية حتى ٤ خطوات :

١. تقديم التظلم. يجب على الطرف المتظلم أن يقدم لمدير جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية المعني (على سبيل المثال: المشرف المباشر ، المشرف الأول ، الموارد البشرية بالموقع ، مدير المشروع، مدير قسم الموارد البشرية، إدارة سلسلة التوريد، مدير العمليات، قسم الموارد البشرية بالمقر الرئيسي أو مسؤول تنفيذي) مع تقديم خطاب مكتوب، يوضح تفاصيل التظلم ؛ يجب أن يشمل على ما يلي:

١. طبيعة التظلم

٢. مكان وقوع الحادث (الحوادث)

٣. من شارك

٤. وقت وقوع الحادث (الحوادث) أو حدوثه.

٥. جميع الإجراءات تم اتخاذها حتى الآن من قبل جميع الأطراف المعنية

٢. جلسة التظلم. ستقوم إدارة جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية بترتيب اجتماع يعقد في أسرع وقت ممكن لمناقشة التظلم. عند التحضير لهذا الاجتماع ، يجب على المديرين مراعاة ما يلي: وجود أمين سجل محايد ، وجعل أنفسهم على دراية بالحقائق الكاملة للقضية ، وكيف تم حل التظلمات المماثلة في الماضي ، وما إذا كان هناك حاجة إلى مترجم. يحق للطرف المتضرر أن يرافقه زميل ، قد يُسمح له بمخاطبة الاجتماع نيابة عن الموظف ، وتلخيص حالة الموظف ، والرد على جميع الآراء تم التعبير عنها في الاجتماع والتشاور مع الموظف. بمجرد انتهاء جلسة الاستماع ، سيستغرق مدير الجمعية وقتاً للنظر في القضية.

٣. إدارة عملية اتخاذ القرار. عند اتخاذ القرار بشأن النتيجة وموقف جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية، يجب على المدير استشارة مدير الموارد البشرية أو رئيس الشؤون القانونية والعقود وغيرهم من كبار المديرين داخل جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية – وتشجيعه على القيام بذلك. بغض النظر عن القرار، يجب تقديمه كتابياً خلال ٢٤ ساعة من جلسة الاستماع. بمجرد إتمام ذلك ، يجب على المدير إبلاغ الطرف المتضرر كتابةً بالنتيجة. وللأخير الحق في الاستئناف إن كان غير راضي.

٤. استئناف التظلم. إذا كان الطرف المتضرر غير راضٍ عن نتيجة القرار، يمكنه الاستئناف ولكن يجب تقديم ذلك في غضون ٥ أيام لشرح أسباب الاستئناف كتابياً إلى

إدارة جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية. يجب ترتيب اجتماع الاستئناف في غضون ٥ أيام ويديره المدير التالي الأعلى مرتبة. ستتبع الجلسة التنسيق الموضح في ٧ ب أعلاه ويمكن أن يرافق الطرف المتضرر.

حفظ سجل التظلمات. يجب عمل سجلات لما يلي والاحتفاظ بها لمدة سبع (٧) سنوات:

١. طبيعة وتفاصيل التظلم
٢. القرارات التي اتخذت والإجراءات المتخذة.
٣. أسباب هذه الإجراءات.
٤. ما إذا كان قد تم تقديم استئناف وما نتائجه.
٥. التطورات الأخرى اللاحقة.

### عملية التظلم الخارجية

تنطبق السياسة المنصوص عليها في الفقرة ٤ على جميع الأشخاص غير الموظف الذين لديهم تظلم ضد جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية. الإجراءات الموضحة في الشكل ١ والموضحة في الفقرتين ٦ و ٧ متشابهة للغاية ولكن من المرجح أن يتم التعامل مع الشكوى على مستوى جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية في المقام الأول. بإيجاز:

١. النهج غير الرسمي. تفضل جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية حل قضايا التظلم على أساس غير رسمي كلما أمكن ذلك ؛ ولكن فقط عندما يكون هذا المسار مقبولاً للطرفين.

### الملخص

يجب التعامل مع التظلمات بحساسية واحترام ، ولكن دون تأخير لا داعي له. الإجراءات بسيطة نوعاً ما؛ يتم التأكيد على أهمية حفظ السجلات. يجب طلب المشورة من كبار المديرين (لا سيما مدير الموارد البشرية ورئيس الشؤون القانونية والعقود) منذ البداية. الهدف الأسمى هو المعاملة العادلة لجميع الأشخاص داخل وخارج جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية.

### الوساطة

كبدل لمن يرغبون في حل النزاعات فيما بينهم دون اللجوء إلى إجراءات الشكاوى الرسمية ، ستوفر جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية، إذا اتفقت جميع الأطراف ، على وسيط خارجي مدرب لمساعدة هذه الأطراف على إيجاد حل ودي وغير رسمي. إذا لم تحل الوساطة المشكلة ، فقد تستمر الأطراف المتأثرة في استخدام الإجراءات الواردة في هذه السياسة .

### الخلاصة

لقد طورت جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية هذه السياسة في محاولة لضمان أن جميع موظفيها والأفراد المرتبطين بها يمكنهم العمل في بيئة خالية من إساءة المعاملة. جمعية البر الخيرية بمركز الحكامية ملتزمة بالقضاء على إساءة المعاملة في مكان العمل.