

## سياسة التظلم

للجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار)

## بيان السياسة

تلتزم الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار) 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.

تحترم الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار) جميع الأشخاص الذين يزعمون أن سلوكهم غير لائق بتوفير إجراءات للوصول لحل عادل وشفاف.

تضمن الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار) 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.

تتوافق سياسة التظلم الخاصة بالجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية (إيثار) مع جميع جوانب مدونة قواعد السلوك الدولية وإجراءات التظلم (<https://www.icoca.ch>)

### تعريف التظلم

يُعرف "التظلم الأساسي" على أنه يعامل الموظف 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 لمدير الجمعية . 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 للجمعية ، أو جهة الاتصال المناسبة داخل المقر الرئيسي للجمعية على مستوى الإدارة. سوف يحدد مكتب الموارد البشرية ما إذا كان النزاع يقع ضمن نطاق هذه السياسة أم لا.

### الأفراد المشمولين بالسياسة

تغطي هذه السياسة جميع الموظفين. سوف تقرر الجمعية بشكاوى الموظفين أو غير الموظفين الذين لديهم أعمال الجمعية. 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. سوف تحقق الجمعية في جميع حوادث إساءة المعاملة المزعومة من قبل شخص ليس موظفًا في الجمعية إلى الحد العملي وستتخذ الإجراءات الذي تراه مناسبًا بعد تقييم جميع الظروف. تشجع الجمعية الإبلاغ عن جميع حوادث التحرش ، بغض النظر عن من هو الجاني ، وفقًا للطريقة الموضحة أدناه.

## إجراءات الإبلاغ عن الشكاوى غير الرسمي

تشجع الجمعية 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 الجمعية أو مجلس الإدارة في الجمعية، 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 سيء ومن ثمّ تكرار السلوك.

## الحماية من الانتقام

لن تنتقم الجمعية من أي شخص يقدم بلاغاً عن إساءة المعاملة، ولن تسمح لأي موظف بالقيام بذلك. يعتبر الانتقام انتهاكاً خطيراً 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 إدعاءات التحرش التي أُبلغت إما إلى مكتب الموارد البشرية أو مدير الجمعية أو مجلس الادارة . 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 من قبل المدير التنفيذي للجمعية. عند التعامل مع حوادث التحرش ، سوف تتضمن استجابة الجمعية توبيخ الجاني وإعداد تقرير كتابي بالتحقيق والنتيجة كحد أدنى.

## الاتهامات الباطلة

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

## الاحتفاظ بسجل كتابي للشكوى

يجب أن تحتفظ الجمعية بسجل كتابي كامل لكل شكوى وكيف تم التحقيق فيها وحلها. يجب الاحتفاظ بالسجلات الكتابية بطريقة سرية إلى الحد العملي والملائم ويجب الاحتفاظ بها في حوزة للمدير التنفيذي للجمعية.

## تتضمن سياسة التظلم الخاصة بالجمعية ما يلي (سيلم الحفظ على سرية جميع المعلومات):

- أن تكون شفافة وعادلة بطبيعتها وتطبيقها.
- التحقيق في الادعاءات على الفور وبحيادية ومع مراعاة اعتبارات الواجبة للسرية.
- في حالة الإجراء الرسمي ، يجب على الطرف المتضرر تزويد إدارة الجمعية بخطاب كتابي ، يعرض تفاصيل الشكوى (الطبيعة والوقت والمكان والمتورطين).
- ترغب الجمعية في التعامل مع الحوادث على الفور وستتخذ خطوات للمتابعة وتتخذ قرارات وتؤكد على الإجراءات بأسرع طريقة ممكنة.
- 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.
- 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.
- يجوز للمتضررين الطعن في القرار الصادر.
- التعاون مع التحقيقات الرسمية ، وعدم المشاركة أو التسامح من جانب موظفيها ، مع عرقلة الشهود أو الشهادة أو التحقيقات.
- ستتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية المناسبة ، والتي يمكن أن تشمل إنهاء العمل في حالة اكتشاف مثل هذه الانتهاكات أو السلوك غير القانوني.
- 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 مع إدارة الجمعية. 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 الجمعية المعني (على سبيل المثال: المدير المباشر ، المشرف الأول ، المدير التنفيذي ، مدير قسم الموارد البشرية، إدارة التطوع ،) مع تقديم خطاب مكتوب ، يوضح تفاصيل التظلم ؛ يجب أن يشمل على ما يلي:

- طبيعة التظلم
- مكان وقوع الحادث (الحوادث)
- من شارك
- وقت وقوع الحادث (الحوادث) أو حدوثه.
- جميع الإجراءات تم اتخاذها حتى الآن من قبل جميع الأطراف المعنية

٢. جلسة التظلم. ستقوم إدارة الجمعية 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 الجمعية، يجب على المدير استشارة مدير الموارد البشرية أو رئيس الشؤون القانونية والعمود وغيرهم من كبار المديرين داخل الجمعية – وتشجيعه على القيام بذلك. بغض النظر عن القرار، يجب تقديمه كتابيًا خلال ٢٤ ساعة من جلسة الاستماع. بمجرد إتمام ذلك، يجب على المدير إبلاغ الطرف المتضرر كتابيًا بالنتيجة. وللأخير الحق في الاستئناف إن كان غير راضي.
٤. استئناف التظلم. إذا كان الطرف المتضرر غير راضي عن نتيجة القرار، يمكنه الاستئناف ولكن يجب تقديم ذلك في غضون ٥ أيام لشرح أسباب الاستئناف كتابيًا إلى إدارة الجمعية. يجب ترتيب اجتماع الاستئناف في غضون ٥ أيام ويديره المدير التالي الأعلى مرتبة. ستبعب 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:

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



## عملية التظلم الخارجية

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

- النهج غير الرسمي. تفضل الجمعية حل قضايا التظلم على أساس غير رسمي كلما أمكن ذلك ؛ ولكن فقط عندما يكون هذا المسار مقبولاً للطرفين.
- النهج الرسمي. يتطلب النهج الرسمي من الطرف المتضرر تقديم تفاصيل شكواه كتابياً (وفقاً لـ ٧ أ) إلى مدير الموارد البشرية الجمعية أو المدير التنفيذي أو البريد الإلكتروني [infi@eithar.net](mailto:infi@eithar.net).
- مكتب المحاماه الجمعية سيتم اتخاذ الترتيبات لعقد جلسة استماع – سيتم الاتفاق على تشكيل الحضور على أساس كل حالة على حدة. ستبلغ الجمعية الطرف المتضرر بقرارها كتابةً في غضون ٢٤ ساعة من انتهاء جلسة الاستماع. يحق للطرف المتضرر الاستئناف في غضون ٥ أيام ويجب أن تبدأ هذه العملية بتقديم استئناف كتابي يوضح أسباب هذا الاستئناف. سيتم عقد جلسة استماع أخرى ولكن يديرها شخص آخر مع إعلان النتائج في غضون ٢٤ ساعة من انتهائها.

## 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 الجمعية .

## الوساطة

كبدل لمن يرغبون في حل النزاعات فيما بينهم دون اللجوء إلى إجراءات الشكاوى الرسمية ، ستوفر الجمعية ، 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 الجمعية هذه السياسة في محاولة لضمان أن جميع موظفيها والأفراد المرتبطين بها يمكنهم العمل في بيئة خالية من إساءة المعاملة. الجمعية ملتزمة بالقضاء على إساءة المعاملة في مكان العمل.