



الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى¹

2022

أقرّ مجلس الإدارة الإجراءات المنصوص عليها في طي هذه الوثيقة في السابع والعشرين من آب لعام 2018.

1. يقدم مجلس الإدارة النصح إزاء أي قضية أخلاقية تتعلق بفحوى أو تفسير التالي:

أ. رؤية وقيم الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان ومبادئه التوجيهية؛

ب. قواعد السلوك أو المدونات الأخلاقية التي اعتمدها مجلس الإدارة؛

ت. السياسات الخاصة بتضارب المصالح التي اعتمدها مجلس الإدارة؛

2. تُرفع الشكاوى المتعلقة بقضايا أخلاقية إلى مجلس الإدارة عبر الأفضية التّالي ذكرها:

أ. رئيس مجلس الإدارة؛

ب. أعضاء مجلس الإدارة فرادى أو مُجمعيين؛

ت. المدير التنفيذي للائتلاف؛

ث. إي من إدارات ووحدات الائتلاف.

3. تُوجه الشكاوى عبر البريد الإلكتروني إلى رئيس مجلس الإدارة وتُرفد نُسخ عنها لنائب الرئيس

وللمدير التنفيذي للائتلاف.

4. يجب أن تضم الشكاوى التّالي:

أ. مُلخص بالحيثيات ذات العلاقة بالقضية؛

ب. نسخ عن كافة الوثائق ذات العلاقة؛

¹ تعتمد هذه الإجراءات الخاصة بالائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان على الإجراءات التي أقرّها مجلس إدارة الشفافية الدولية في الثاني عشر من تشرين الأول لعام 2011 بعد أن تم تعريبها وموائمتها مع عمل الائتلاف خلال عامي 2018 و 2022.

ت. إشارة صريحة للقضية الأخلاقية التي تتطوي عليها الشكوى على النحو المبين في الفقرة الأولى؛

ث. أي دليل لإثبات الحقائق والحيثيات الواردة في الشكوى؛

ج. إشارة مدعومة بالدليل بشأن ضرورة النظر في الشكوى على وجه السرعة.

5. يُرسل رئيس مجلس الإدارة بريدًا للإشارة باستلام الشكوى حال ورودها لديه؛

6. في حال قُدمت الشكوى عبر شخص غير المذكورين في الفقرة الثانية، أو في حال تُبْت بأن الشكوى لا تمت لأي قضية أخلاقية بصلة على النحو المشار إليه في الفقرة الأولى؛ فيجب على رئيس مجلس الإدارة إعلام المشتكي بذلك، ويجوز الاقتراح عليه التواصل مع جهة أخرى.

7. في حال لم تشتمل الشكوى المطلوبات المنصوص عليها في الفقرة الرابعة؛ فمن الواجب على رئيس المجلس إعلام المشتكي بضرورة جلب الوثائق والنسخ المطلوبة في غضون خمسة عشر يومًا من تسليمه طلب استكمال مستلزمات تقديم الشكوى؛ ويجوز للمجلس إقفال الإجراء في حال لم يستجب المشتكي خلال الخمسة عشر يومًا من تسليمه طلب استكمال مستلزمات الشكوى.

8. في حال استكمال مستلزمات الشكوى يقوم رئيس المجلس بإعلام أعضاء المجلس ويرسل لهم نسخة عن الشكوى وكافة مرفقاتها؛

9. يحق للمشتكي الطلب من المجلس معالجة الشكوى دون الإفصاح عن اسمه أو جنسه شريطة أن يقدم المشتكي الدلائل الموجبة لطلب الإبقاء على سرية هويته. وفي حال أقر طلب المشتكي بالإبقاء على سرية هويته فمن الواجب التثبت من خلو كافة البلاغات، والوثائق، والتوصيات الخاصة بالشكوى من اسم المشتكي أو أي إشارة قد تؤدي للإفصاح عن هويته. أما في حال تبنى المجلس عدم الإبقاء على سرية المشتكي؛ فمن الواجب على رئيسه إبلاغ المشتكي في غضون سبعة أيام من تسليم المشتكي لقرار رفض عدم الإفصاح عن هويته للبت في إذا ما كان يريد المضي قدما في تقديم الشكوى أم يريد سحبها.

10. يجب على مجلس الإدارة إيكال أحد أعضائه مهمة تدارس القضية وتقديم مقترح توصية يقوم رئيس المجلس بتعميمها على سائر الأعضاء. ويجب على رئيس المجلس البت في المدة اللازمة لصياغة مقترح التوصية على ضوء طبيعة الشكوى المقدمة؛ على أن يُرفع المقترح بعد تلك المدة



إلى المجلس لإصدارها بصفة نهائية.

11. في حال انتهت الشكوى على طرف ثالث، فمن الجائز للعضو المنوط به مهمة إعداد مقترح التوصية التواصل مع هذا الطرف وإعلامه بالشكوى وإعطائه نسخة عن الشكوى. في هذه الحال يُعطى المدعى عليه خمسة عشر يوماً لتقديم رد، إلا أن غياب رد المدعى عليه لا يحول دون إتمام الإجراء.

12. يجوز للمجلس أو العضو المنوط به مهمة إعداد مقترح التوصية طلب أية معلومات إضافية ضرورية من المشتكي أو المدعى عليه، أو أي مصدر آخر يحقق الخروج بتوصية دقيقة.

13. يجب إبلاغ المشتكي بالقرار؛ كذلك الأمر بالنسبة للمدعى عليه في حال انطوت الشكوى على طرف ثالث (أي مدعى عليه).

14. ولأغراض هذه القواعد والإجراءات فإن كل الفترات والأوقات المذكورة هنا هي وفقاً للأيام التقويمية/ أيام العمل.²

15. معالجة الشكاوى المتعلقة برئيس واعضاء مجلس ادارة امان

أولاً: للجنة التدقيق الداخلي في أمان صلاحية تلقي ومتابعة الشكاوى الموجهة ضد رئيس أو أي من أعضاء مجلس ادارة أمان سواء قدمت من موظفين في الائتلاف أو اشخاص من خارج الائتلاف.

ثانياً: يتم تخصيص زاوية ضمن موقع أمان الالكتروني لاستقبال الشكاوى مع توفير ايضاحات حول آلية تقديم الشكوى والمرفقات المطلوبة والبريد الالكتروني لاعضاء لجنة التدقيق الداخلي.

ثالثاً: في حال ورود شكوى على رئيس مجلس الادارة أو أي من أعضاء مجلس الادارة من داخل أو خارج الائتلاف يتم توجيهها مباشرة للمدير التنفيذي في حال كانت من موظفين في الائتلاف ويمكن توجيهها للمدير التنفيذي أو للجنة التدقيق الداخلي ان كانت من اشخاص من خارج الائتلاف وتُرد نسخ عنها لرئيس مجلس الادارة أو عضو مجلس الادارة المشتكى عليه في حال لم تكن الشكوى من

² تعتمد هذه الإجراءات الخاصة بالائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة- أمان على الإجراءات التي أقرها مجلس إدارة الشفافية الدولية في الثاني عشر من تشرين الأول لعام 2011 بعد أن تم تعريبها وموائمتها مع عمل الائتلاف.

شخص طلب الإبقاء على سرية هويته ويتم مراسلة المشتكي واعلامه بتأكيد الاستلام.

رابعاً: تحرص لجنة التدقيق الداخلي على معالجة الشكوى والتأكد من توفر التالي في الشكوى:

- أ. مُلخص بالحيثيات ذات العلاقة بالقضية؛
- ب. نسخ عن كافة الوثائق ذات العلاقة؛
- ت. أي دليل لإثبات الحقائق والحيثيات الواردة في الشكوى؛

خامساً: في حال لم تشتمل الشكوى على المطلوبات المنصوص عليها في الفقرة السابقة؛ فمن الواجب على الجهة التي قدمت اليها الشكوى إعلام المشتكي بضرورة جلب الوثائق والنسخ المطلوبة في غضون خمسة عشر يوماً من تسليمه طلب استكمال مستلزمات تقديم الشكوى؛ ويجوز للجنة التدقيق إقفال الإجراء في حال لم يستجب المشتكي خلال الخمسة عشر يوماً من تسليمه طلب استكمال مستلزمات الشكوى.

سادساً: يحق للمشتكي الطلب من الجهة التي قدمت اليها الشكوى معالجة الشكوى دون الإفصاح عن اسمه أو جنسه شريطة أن يقدم المشتكي الدلائل الموجبة لطلب الإبقاء على سرية هويته. وفي حال أقر طلب المشتكي بالإبقاء على سرية هويته فمن الواجب التثبت من خلو كافة البلاغات، والوثائق، والتوصيات الخاصة بالشكوى من اسم المشتكي أو أي إشارة قد تؤدي للإفصاح عن هويته.

سابعاً: فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة ضد رئيس وأعضاء مجلس الإدارة، تقوم اللجنة بتقديم توصيتها للجمعية العمومية خلال شهر من استكمال مستلزمات الشكوى ، وتتخذ الجمعية العمومية قرارها وفقاً للنظام الداخلي للائتلاف.

ثامناً: يجب إبلاغ المشتكي بالقرار؛ كذلك الأمر بالنسبة للمشتكى عليه. تاسعاً: في حال ثبت للجنة التدقيق لدى تحقيقها في الشكاوى المقدمة من موظفين في الائتلاف أن الشكوى كيدية قدمت بسوء نية وكان القصد منها الإساءة الى المشتكى عليه فقط، فيجوز للجنة التوصية باتخاذ اجراء تأديبي بحق المشتكي وفقاً للنظام الاداري النافذ.