



سياسة الشكاوى وحماية المبلغين في جمعية بلد الخير

معمدة باجتماع مجلس الإدارة ال (5 - 2025) بتاريخ 2025/7/8

تمهيد

في إطار حرص جمعية بلد الخير المشهورة لدى وزارة الشؤون الاجتماعية في دولة الكويت على تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة المؤسسية، وتوفير بيئة آمنة لجميع أصحاب العلاقة، فقد تم اعتماد هذه السياسة التي تهدف إلى تنظيم عملية تلقي الشكاوى والملاحظات، ومعالجتها بشكل عادل، وضمان حماية المبلغين من أي إجراءات انتقامية.

أولاً: التعريفات

1. الجمعية: جمعية بلد الخير
2. المجلس: مجلس إدارة الجمعية.
3. المبلغ: أي شخص (موظف، متطوع، مستفيد، متبرع، جهة رقابية، أو متعاون خارجي) يقدم شكوى أو بلاغاً بنية حسنة عن واقعة أو سلوك مخالف.
4. الشكوى: أي تعبير رسمي عن امتعاض أو اعتراض على ممارسة أو قرار أو سلوك مخالف للأنظمة أو للميثاق الأخلاقي أو للضوابط الرقابية.
5. التحقيق المحايد: إجراء موضوعي داخلي يتم من قبل لجنة مستقلة دون تضارب مصالح مع الأطراف المعنية.
6. الحماية: جميع الإجراءات التي تضمن عدم تعرض المبلغ لأي ضرر وظيفي أو شخصي أو معنوي بسبب تقديمه الشكوى.

ثانيًا: الأهداف

- ♦ ضمان وجود قنوات آمنة وفعالة لتلقي الشكاوى والملاحظات والبلاغات.
- ♦ معالجة الشكاوى بمهنية وشفافية وسرعة.
- ♦ حماية المبلغين من أي أذى محتمل.
- ♦ تعزيز بيئة الرقابة الذاتية والمحاسبة المؤسسية.

ثالثًا: مجالات الشكاوى

- تُقبل الشكاوى والبلاغات في الحالات التالية:
1. مخالفات إدارية أو مالية أو سلوكية داخل الجمعية.
 2. حالات تضارب المصالح أو إساءة استخدام السلطة.
 3. فساد مالي أو تلاعب في البيانات أو الوثائق.
 4. إساءة معاملة الموظفين أو المستفيدين أو المتطوعين.
 5. انتهاك ميثاق السلوك الأخلاقي أو حقوق العاملين.
 6. سوء الخدمة أو التمييز أو التأخير المتعمد في تقديم المساعدة.
 7. أي ممارسة مخالفة للقانون أو النظام الأساسي للجمعية.

رابعًا: طرق تقديم الشكاوى

1. البريد الإلكتروني الرسمي: info@baladalkhair.org
2. صندوق الشكاوى الورقي في مقر الجمعية الرئيسي.
3. نموذج إلكتروني على موقع الجمعية أو منصاتها الرقمية.
4. مراسلة خطية موجهة إلى لجنة الشكاوى أو مجلس الإدارة.
5. الاتصال الهاتفي بخط مخصص للبلاغات (إن وُجد)
6. عبر جهة خارجية مستقلة للمانحين أو المتبرعين إن وجد اتفاق مسبق بذلك

خامسًا: آلية التعامل مع الشكاوى

1. الاستلام: تُسجّل الشكاوى في سجل إلكتروني/يدوي مخصص، مع إعطاء رقم مرجعي للمتابعة.
2. التقييم الأولي: تتم مراجعة فورية لتحديد نوع الشكاوى وطبيعتها ومستوى حساسيتها.
3. التحقيق المحايد:
 - ♦ تُشكّل لجنة تحقيق من موظفين غير ذوي صلة مباشرة بالأطراف المعنية.
 - ♦ يتم التواصل مع المبلّغ والمشتكى عليه (إن لزم) في سرية تامة.
 - ♦ يتم التحقق من الأدلة خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل.
4. القرار والمعالجة:
 - ♦ تُرفع التوصيات للإدارة العليا أو مجلس الإدارة بحسب طبيعة الشكاوى.
 - ♦ تُتخذ الإجراءات التصحيحية أو التأديبية إن وُجدت مخالفة.
 - ♦ يُبلّغ المشتكى بالنتائج (ما لم تُخل بالسرية أو الخصوصية).

سادسًا: حماية المبلّغين

1. لا يُسمح باتخاذ أي إجراء انتقامي أو تأديبي أو تمييزي ضد أي مبلّغ بنية حسنة.
2. يُمنع إفشاء هوية المبلّغ إلا بموافقه أو بناء على طلب قضائي.
3. في حال حدوث ضرر للمبلّغ، يتم تصعيد الحالة مباشرة لمجلس الإدارة.
4. يجوز للمبلّغ التظلم إذا شعر بحدوث ضرر نتيجة تبليغه.

سابعًا: القانون الحاكم والمرجعية

تُطبّق هذه السياسة في ضوء:

- ♦ القانون رقم (24) لسنة 1962 بشأن الأنديّة والجمعيات ذات النفع العام.
- ♦ قانون العمل الأهلي رقم 6 لسنة 2010 وتعديلاته.
- ♦ القوانين الكويتية ذات الصلة بمكافحة الفساد.
- ♦ توجيهات وزارة الشؤون الاجتماعية، لا سيما المتعلقة بالشفافية والحوكمة.
- ♦ المعايير الدولية لحماية المبلّغين.

ثامنًا: أحكام ختامية

1. تعتمد هذه اللائحة من مجلس الإدارة وتراجع مرة كل سنتين لإجراء التعديلات أو عند الحاجة.
2. تُنشر هذه السياسة في الموقع الإلكتروني للجمعية وفي لوحات الإعلانات الرسمية.
3. يُلزم جميع موظفي الجمعية بالاطلاع عليها والتوقيع على الإقرار بها عند التوظيف..
4. يراعى في تطبيق مواد وبنود هذه السياسة أحكام الشريعة الإسلامية وأعراف وقيم المجتمع الكويتي الأصيلة.



نجعل من إنسانيتنا واقعا ملموسا، نطلق من هذا البلد الكريم المعطاء: كويت الخير، لنقدم الخير للمكروبيين، عملا بتوجيهات شريعتنا الغراء، وتحقيقا للغاية السامية للإنسانية، فنتعاضد ونتكاتف ليعم الخير وتتحقق السكينة.

الرؤية:

تأمين الحياة الكريمة للإنسان، وتمكينه من الإنتاجية والعطاء، بما يعود بالنفع عليه وعلى مجتمعه.

الرسالة:

بناء الشخصية الفاعلة على مستوى الأفراد والمجتمعات، والجمع بين الأصالة والمعاصرة في الخدمات والمشاريع التربوية والإنسانية، ذات الأبعاد التنموية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية، داخل دولة الكويت وخارجها.

القيم:

الإنتاجية

الشراكة

الهوية

الحوكمة

المبادرة

الهوية