



## سياسة تقديم الشكاوي والإبلاغ عن المخالفات

### شركة نت وركرس السعودية للخدمات

[report@saudinetworkers.com](mailto:report@saudinetworkers.com)

تم اعتمادها من قبل	مجلس إدارة الشركة
تاريخ الاعتماد	1446/06/09 هـ (الموافق 2024/12/10 م)
الإصدار	الأول

## الفهرس:

1	مقدمة:
1	المادة الأولى: التعريفات
2	المادة الثانية: نطاق التطبيق
2	المادة الثالثة: التزامات الشركة تجاه منسوبيها وأصحاب المصالح
2	المادة الرابعة: استقبال البلاغات
3	المادة الخامسة: حالات الإبلاغ عن المخالفات
3	المادة السادسة: التزامات الشخص المبلّغ عن المخالفة
3	المادة السابعة: التزامات الشركة عند تلقي البلاغ
4	المادة الثامنة: التزامات الشركة تجاه الشخص المبلّغ عن المخالفة
4	المادة التاسعة: قنوات ومعالجة البلاغات الواردة للشركة
4	المادة العاشرة: أحكام ختامية

## مقدمة:

تهدف هذه السياسة إلى وضع آلية تتيح للعاملين في الشركة أو أصحاب المصلحة معرفة الإجراءات التي يتم اتباعها في تقديم شكاوهم أو الإبلاغ عن الممارسات أو المخالفات أو التجاوزات من خلال خلق قنوات اتصال آمنة بين المبلِّغ والشركة لاستقبال ومعالجة البلاغات في الشركة عن أي انتهاكات ارتكبت أو ترتكب أو على وشك أن ترتكب بغرض مكافحة الاحتيال والاختلاس وقضايا الفساد والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني لدى الشركة كذلك تتضمن هذه السياسة المعايير والمسؤوليات الخاصة باستلام البلاغات والتحقيق فيها والتقارير عن نتائج التحقيق مع تقديم الحماية الكافية للمبلِّغ، ويمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لهذه السياسة كما يلي:

- 1- تشجيع كافة الموظفين والمعنيين على التبليغ بكل ثقة عن المسائل التي يُشتبه في أنها تتضمن غشاً أو سوء سلوك أو تصرف غير مهني أو فساداً.
- 2- القضاء على أعمال الغش وسوء السلوك والفساد أو الحد منها على مستوى الشركة.
- 3- طمأنة المبلِّغ وتوفير الحماية اللازمة له من أي ضرر محتمل.
- 4- التعامل مع كافة حالات الغش وسوء السلوك والفساد المبلغ عنها في الوقت المناسب وبشكل ملائم ومهني والتأكيد على أن كافة البلاغات سيتم التعامل معها بجديّة وبسريرة تامة.
- 5- إظهار حرص إدارة الشركة لمحاربة الغش وسوء السلوك والفساد.

## المادة الأولى: التعريفات

- السياسة: سياسة تقديم الشكاوي والإبلاغ عن المخالفات.
- المخالفة: أي عملية احتيال، أو فساد، أو تواطؤ، أو إكراه أو سلوك غير قانوني، أو سوء تصرف، أو سوء إدارة مالية أو تجاوزات مالية أو محاسبية أو وجود تضارب في المصالح أو أي تصرف خاطئ أو ممارسات غير نظامية أو غير أخلاقية أو غيرها من انتهاكات للأنظمة والتعليمات السارية أو التستر على أي مما سبق سواء وقعت أو احتمال وقوعها.
- أصحاب المصالح: كل من له مصلحة مع الشركة، كالعاملين، والدائنين، والعملاء، والموردين، والمساهمين والمجتمع.
- الأمور غير الأخلاقية: يقصد بها التصرفات والممارسات المقصودة أو غير المقصودة التي تتنافى مع الأخلاق القويمة وتضر بمصالح وسمعة الشركة أو لا تتوافق مع معايير العمل المعتمدة أو السلوك المهني.
- المبلِّغ عن المخالفات: هو الشخص الذي يُبلغ عن مخالفة أو أمور غير أخلاقية تخص الشركة.
- البلاغ: التواصل والاتصال الذي يقوم به المبلِّغ عن المخالفات ليكشف أو يوضح معلومات قد تثبت أو تشير إلى وجود احتيال أو سوء سلوك أو فساد.
- الشركة: هي شركة نت وكرس السعودية للخدمات.
- مجلس الإدارة: هو مجلس إدارة الشركة.
- الإدارة التنفيذية أو كبار التنفيذيين: الأشخاص المنوط بهم إدارة عمليات الشركة اليومية واقتراح القرارات الاستراتيجية وتنفيذها كالرئيس التنفيذي ونوابه والمدير المالي.
- لجنة المراجعة: لجنة المراجعة في الشركة.
- النظام: هو النظام الأساس للشركة، ولوائح وسياسات الشركة الداخلية.

- الغش وسوء السلوك والفساد: أي عمل يقصد منه الحصول على منفعة غير مشروعة مباشرة أو غير مباشرة من قبل القائم به أو مساعدته لأخرين أو قصد التسبب بخسارة طرف آخر، تشمل المخالفات المتمثلة في "الغش أو سوء السلوك أو الفساد" مجموعة واسعة من حالات سوء السلوك من قبل الموظفين والمديرين، والمديرين التنفيذيين بما في ذلك سرقة الإمدادات والتلاعب بالقوائم المالية، وتشمل الانتهاكات الشائعة اختلاس الأصول، والفساد، والبيانات الكاذبة، والعمل الإضافي الكاذب، والسرقة الاختلاس، واستخدام ممتلكات الشركة لتحقيق منفعة شخصية، وإساءة استخدام كشوف المرتبات وأخذ إجازات مرضية دون وجه حق.
- قنوات التبليغ: قنوات التواصل مثل نظام الإبلاغ عن المخالفات والبريد الإلكتروني والخطوط الساخنة التي يمكن للمبلغ من خلالها أن يقدم البلاغ.

### المادة الثانية: نطاق التطبيق

- 1- تطبق هذه السياسة على أي مخالفة أو أي مخالفة يُشتبه في ارتكابها من جانب الموظفين، و/أو المساهمين، و/أو الاستشاريين، و/أو الموردين، و/أو المتعاقدين، و/أو الوكالات الخارجية التي تتعامل مع موظفي هذه الوكالات، و/أو أي أطراف أخرى لها علاقة عمل مع الشركة.
- 2- سيتم القيام بالتحقيقات اللازمة بصرف النظر عن مدة خدمة المبلغ ضده أو مركزه/منصبه أو علاقته بالشركة.

### المادة الثالثة: التزامات الشركة تجاه منسوبيها وأصحاب المصالح

- 1- حث منسوبيها وأصحاب المصالح على التبليغ عن أي مخالفة متعلقة بالشركة سواء داخلها أو خارجها ولها علاقة بالشركة .
- 2- توعية وطمأنة منسوبي الشركة وأصحاب المصالح عن مدى سرية هوية المبلغ والمعلومات المتضمنة في البلاغ لكل مراحل المعالجة التي يمر بها البلاغ.
- 3- توفير الحماية لمقدمي البلاغات من أي اجراء ضده وفق ما جاء في السياسة.
- 4- حث منسوبيها وأصحاب المصالح بعدم التردد في الإبلاغ عن أي مخالفات بسبب أنهم غير متأكدين من صحة البلاغ وإذا ما كان يمكن اثبات هذا الادعاء أم لا، وأن المتوقع من جميع منسوبي الشركة وأصحاب المصالح الامتناع عن الشائعات والسلوك غير المسؤول والادعاءات الكاذبة، وإذا كان هذا الادعاء بحسن نية ولكن لم يتم تأكيد هذا الادعاء في التحقيق فلن يتم اتخاذ أي اجراء ضد مقدم البلاغ.
- 5- تزويد منسوبيها وأصحاب المصالح بالمعلومات عن كافة قنوات الإبلاغ عن المخالفات، من خلال الوسائل المحددة لذلك.
- 6- توعية وحث منسوبيها وأصحاب المصالح ومسؤوليهم عن الإبلاغ عن أي مخالفات لها علاقة بالشركة مهما كان نوعها.

### المادة الرابعة: استقبال البلاغات

تكون لجنة المراجعة و/أو الشخص المكلف، الجهة التي تحال إليها البلاغات الواردة إلى الشركة وتقوم بدراستها والتعامل معها وفق ما تراه مناسباً لمصلحة الشركة وتقوم لجنة المراجعة و/أو الشخص المكلف بشكل دوري بالرفع إلى مجلس الإدارة بالحالات التي تم استقبالها والإجراءات التي تمت حيالها ونتائج ذلك.

## المادة الخامسة: حالات الإبلاغ عن المخالفات

يجب على الشركة حث منسوبيها وأصحاب المصالح بالإبلاغ عما قد يرشدها إلى تصحيح الخطأ أو الأجراء أو الكشف عن المخالفات أو تعزيز القيم، والإبلاغ قد يكون عن أياً من الحالات الآتية :

- 1- الفساد المالي والإداري، والمتمثل في أي استغلال غير مشروع للموارد المالية وغير المالية أو التنظيم الإداري في الشركة.
- 2- مخالفة الأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات واجبة الاتباع وفقاً لنطاق عمل الشركة.
- 3- مخالفات تتعلق بالبيئة والصحة والسلامة في النطاق المكاني للعمل، والتي تشمل أي سلوك سلبي من شأنه إلحاق الضرر بالبيئة أو مكان العمل أو تهديد سلامة أي إنسان.
- 4- التصرفات غير اللائقة المخالفة للنظام العام والأداب الإسلامية والعادات والتقاليد القومية.
- 5- سوء الاستخدام لموارد وممتلكات الشركة أو أصولها وما في حكم ذلك.
- 6- إساءة استخدام السلطة والصلاحيات أو اتخاذ قرار في غير مصالح الشركة.
- 7- تمرير عمليات غير نظامية لأعمال الشركة أو التحايل على الأنظمة أو تستر على أخطاء نظامية.
- 8- عند وجود تضارب في المصالح في أي من الأعمال أو العقود التي تقوم بها الشركة ولم يتم الإفصاح عنها بشكل نظامي.
- 9- الحصول على منافع غير مستحقة.
- 10- الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير نظامية.
- 11- الإخفاء بسوء النية أو الإهمال المقصود أو إتلاف الوثائق الرسمية أو التستر عن التقارير المالية الاحتياطية.
- 12- الإهمال الجسيم الذي قد يترتب عليه الأضرار بالشركة .
- 13- التستر على أي من المخالفات الواردة أعلاه وما في حكم ذلك.

## المادة السادسة: التزامات الشخص المُبَلِّغ عن المخالفة

ينبغي على الشخص المُبَلِّغ عن مخالفة مراعاة الآتي :

- 1- تحري المصدقية في الإبلاغ قدر المستطاع وذلك بتجنب الإشاعات والمزاعم غير المستندة على أساس حقيقي، والإبلاغ متى توفر لديه معطيات اشتباه حقيقية ومعقولة.
- 2- تجنب البلاغات الكيدية لغرض تشويه سمعة الآخرين أو الإيقاع بهم أو الانتقام أو زعزعة الثقة في الشركة أو منسوبيها أو أصحاب المصالح.
- 3- بذل العناية اللازمة بتحري الدقة في الإبلاغ وإيضاح كافة التفاصيل ذات العلاقة بالإبلاغ قدر المستطاع التي من شأنها الإرشاد إلى حالة المخالفة وإرفاق كل ما من شأنه إعطاء تفاصيل وأدلة عن المخالفة ما أمكن.
- 4- سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة ممكنة.
- 5- السرية التامة للإبلاغ لتحقيق المصالح العامة للشركة.
- 6- تحمل مسؤولية الادعاءات الكيدية إذا ثبتت لغرض تشويه سمعة أو إلحاق الضرر بالشركة أو أحد منسوبيها أو أصحاب المصالح.

## المادة السابعة: التزامات الشركة عند تلقي البلاغ

تلتزم الشركة عند تلقي بلاغ مخالفة بالآتي :

- 1- التعامل مع أي بلاغ بالجدية اللازمة مهام كانت طبيعة البلاغ أو معلوماته أو حجم تأثيره وأهميته.

- 2- اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها حماية المُبلِّغ وعدم الإضرار به وفق ما جاء في السياسة.
- 3- إفادة المُبلِّغ عن استلام بلاغه، وما تم التوصل إليه من قرار إن أمكن ذلك.
- 4- اتخاذ الإجراءات اللازمة للمخالفة في حال ثبوتها.
- 5- مراعاة مصلحة منسوبيها وأصحاب المصالح.
- 6- إحالة البلاغات إلى الجهة المختصة في أعمال الضبط والتحقيق سواء داخل الشركة أو خارجها.
- 7- تراعي الشركة مدة حفظ البلاغات والوثائق ذات العلاقة بها من تسجيلات وفقاً للأنظمة والتعليمات.
- 8- وضع سجل للبلاغات والتقارير المتعلقة بها.

#### المادة الثامنة: التزامات الشركة تجاه الشخص المُبلِّغ عن المخالفة

- 1- تلتزم الشركة بحماية مقدمي البلاغات غير الكيدية من أي اجراء انتقامي قد يصدر من منسوبي الشركة ضد المُبلِّغ.
- 2- لا يحق للمُبلِّغ الذي لم يذكر اسمه وهويته ولم تكن الشركة قادرة على تحديدها، المطالبة بالحماية التي تغطيها هذه السياسة.
- 3- تلتزم الشركة بعدم الإفصاح عن أية معلومات بشأن الشخص المُبلِّغ عن المخالفة، ويستثنى من ذلك الجهات المختصة، كجهات التحقيق والجهات القضائية.

#### المادة التاسعة: قنوات ومعالجة البلاغات الواردة للشركة

إن قنوات التبليغ تكون عن طريق البريد الإلكتروني للشركة وعليه رفع البلاغ مباشرة إلى رئيس لجنة المراجعة أو الشخص المكلف، وللمبلغ الخيار أن يرفع البلاغ إلى لجنة المراجعة أو أحد أعضائها.

- المعالجة الموضوعية للبلاغات :
  - تتعامل الشركة مع البلاغات الواردة بموجب تعليمات داخلية تقرها لجنة المراجعة تضمن معالجة موضوعية وتصاعديّة ورسم خطة إجراءات تصحيحية. وأن يتم تصنيف البلاغ حسب نوع المعالجة لكل بلاغ بما يتناسب مع الهيكل الإداري للشركة.
  - مراحل معالجة البلاغات:
    - تكون إجراءات معالجة البلاغات على النحو التالي:
      - 1- استقبال البلاغ.
      - 2- تقييم مبدئي.
      - 3- تحديد خطة التحقق.
      - 4- توثيق المسوغات الداعمة لقرار المعالجة.
      - 5- القرار المتخذ للمعالجة.
      - 6- متابعة تنفيذ القرار.
      - 7- حفظ السجلات.

#### المادة العاشرة: أحكام ختامية

- 1- تكون هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها.
- 2- لمجلس الإدارة حق تفسير أو إيضاح ما جاء في هذه السياسة من أحكام.

- 3- تشرف لجنة المراجعة على تنفيذ هذه السياسة.
- 4- لا يجوز التعديل على هذه السياسة إلا بقرار من مجلس الإدارة.
- 5- لا تعد هذه السياسة بديله لأحكام النظام، وعند أي تعارض بينها أو أي فقرة أو مادة فيها وبين النظام فإن أحكام النظام تسود وتبقى الفقرات أو المواد الأخرى قيد التطبيق.
- 6- تقوم لجنة المراجعة بمراجعة السياسة بصفة دورية أو عند الضرورة وتجري ما يلزم من تعديلات عليها بهدف التحسين والتطوير للوصول إلى أفضل الممارسات ومواكبة أي تغييرات قد تطرأ على النظام.
- 7- يجوز للشركة نشر هذه السياسة أو ملخصاً لها على موقعها الإلكتروني، أو من خلال أي وسيلة أخرى تراها مناسبة.