

# سياسة وإجراءات التبليغ عن المخالفات

الاعتماد: مجلس الإدارة بتاريخ ٢٠١٧/١٢/٢٠ م

## المحتويات

٣	.....	مقدمة
٣	.....	الأهداف
٣	.....	تعريفات
٤	.....	النطاق
٤	.....	المخالفات
٥	.....	الغرض
٥	.....	الضمانات
٦	.....	السرية
٦	.....	إجراءات التبليغ عن مخالفة
٦	.....	المبلغ:
٦	.....	تقديم التبليغ:
٧	.....	معالجة التبليغ:
٨	.....	نموذج تبليغ عن مخالفة

## مقدمة

توجب سياسة وإجراءات التبليغ عن المخالفات (ويشار إليها فيما بعد، "السياسة") للشركة الوطنية للرعاية الطبية (ويشار إليها فيما بعد، "الشركة") على مدراء ومسؤولي وموظفي الشركة الالتزام بمعايير عالية على مستوى الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم. وتضمن هذه السياسة أن يتم التبليغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد يتعرض له الجمهور أو الشركة أو أي من عملائها أو موظفيها ومعالجة ذلك بشكل مناسب. يجب على كافة موظفي وممثلي الشركة مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها.

تلتزم الشركة بتحقيق أعلى المعايير الممكنة للجودة والمصادقية والانفتاح أثناء ممارسة جميع أنشطتها.

## الأهداف

حث العاملين على الإبلاغ عن أي أمر غير أخلاقي هو على علم بها.

تقديم وسيلة سرية للعاملين بغرض الإبلاغ عن أي أمر غير أخلاقي.

حماية الأفراد المبلغين بحسن نية عن هذه الأمور.

الارتقاء بمستوى التواصل والشفافية.

## تعريفات

**الإبلاغ عن مخالفة:** العملية المتبعة في التبليغ عن الأمور الغير اخلاقية داخل الشركة ويمكن أن تشمل الأفعال الخاطئة أو السلوك غير القانوني أو الممارسات المالية السيئة أو الأخطار التي تهدد الجمهور أو البيئة.

**المبلغ:** الشخص الذي يقوم بالإفصاح عن المخالفات بموجب هذه السياسة، ويشمل ذلك:

أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ومن في حكمهم.

العاملين بالشركة والوحدات التابعة لها.

المقاولون والمقاولون من الباطن.

الاستشاريون.

الموردين.

العملاء.

**الإفصاح:** أي بلاغ أو إعلان يتم بنية حسنة ومن شأنه الإفصاح عن أو إظهار المعلومات التي قد تثبت القيام بنشاط غير أخلاقي أو غير سليم.

**المبلغ عنه:** شخص يتم ضده أو بخصوصه القيام بعملية إفصاح عن مخالفة أو جمع أدلة أثناء سير أحد التحقيقات.

**المحقق:** يتم تعيينه من قبل الإدارة التنفيذية للشركة بعد موافقة مجلس إدارة الشركة، على أن يتمتع هذا الشخص بخبرة مناسبة أو يمتلك معلومات ذات صلة بالمخالفة سواء من المدققين الخارجيين أو الداخليين أو المستشارين أو الخبراء الآخرين.

## النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع موظفي الشركة الدائمين والمؤقتين والذين يعملون بعقود وأي مستشارين أو أشخاص يتصرفون باسم الشركة، أو نيابة عن الشركة بصرف النظر عن مناصبهم في الشركة، وبدون أي استثناء. ويمكن أيضا لأي فرد من الجمهور أو عملاء أو موردين الشركة التبليغ عن أية مخاطر أو مخالفات.

## المخالفات

تشجع وتساعد هذه السياسة على التبليغ عن أي ممارسات خاطئة بطريقة صحيحة وبدون خوف وفي وقت مبكر. وتشمل الممارسات الخاطئة أي مخالفات جنائية أو مالية أو الإخلال بأي التزامات قانونية أو تشريعية أو متطلبات تنظيمية داخلية أو تلك التي تشكل خطرا على الصحة أو السلامة البيئية.

وتشمل المخالفات التي يتوجب التبليغ عنها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف.
- سوء التصرف المالي (بما في ذلك ادعاء النفقات الكاذبة أو إساءة استخدام الموارد).
- إمكانية الاحتيال (بما في ذلك إضاعة، إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية).
- الجرائم الجنائية المرتكبة، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيا كان نوعها.
- عدم الالتزام بالسياسات وأنظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير صحيحة.
- عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (مثل استخدام شخص منصبه في الشركة لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين بمن فيهم أفراد ذوي علاقة به).
- الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية غير مبررة.
- الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية.
- التلاعب بالبيانات المحاسبية.
- منع الوصول إلى المعلومات الائتمانية المتعلقة بالعملاء أو تسهيل الوصول إلى معلومات خاصة بالعملاء بطريقة غير شرعية.

- تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.
- التمييز على أساس الجنس أو العرق أو الإعاقة أو العمر.
- انتهاك قواعد السلوك المهني.
- السلوك غير الأخلاقي.
- سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.
- مؤامرة الصمت "التستر" فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

## الغرض

- تعد هذه السياسة تأكيداً رسمياً لالتزام الشركة بأعلى معايير النزاهة المهنية والسلوك الأخلاقي والشفافية والتعامل العادل في مزاولة أعمالها.
- تهدف هذه السياسة إلى تقديم وسيلة للتعامل مع الشواغل والمخاوف الحقيقية التي قد توجد لدى المبلغين، مع القيام في الوقت نفسه بتوفير الحماية الضرورية لهم من الأعمال الانتقامية والمضايقة و/أو الإجراءات التأديبية.
- تهدف سياسة الإبلاغ عن المخالفات هذه إلى تشجيع وتمكين الزملاء من الأعراب عن مخاوفهم وشواغلهم داخل الشركة بدلاً من تجاهل المشكلة أو الإبلاغ عن المخالفة خارج الشركة.
- تتوافق هذه السياسة وتتماشى مع القيم المؤسسية وقواعد السلوك الخاصة بالشركة، ومن ثم تهدف هذه العملية إلى التعامل مع الشفافية والمساءلة على المستوى التنظيمي والمسؤولية الفردية عن طريق تشجيع الأفراد على الإبلاغ عن الجرائم والمخالفات في محل العمل بطريقة مسؤولة وأخلاقية.

## الضمانات

تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة للموظفين للتبليغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك. وتضمن السياسة عدم تعرض الموظف لخطر فقدان وظيفته أو لأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالتبليغ عن أية مخالفة، شريطة أن يتم التبليغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى الموظف معطيات اشتباه صادقة ومعقولة.

ومن أجل حماية المصلحة الشخصية للموظف، تم توفير الضمانات التالية:

الإيذاء: لن يتم التسامح مع التسبب في الإيذاء بسبب التبليغ عن المخالفات وفق هذه السياسة.

السرية: سيتم بذل كل جهد ممكن ومناسب للمحافظة على كتمان وسرية هوية مقدم التبليغ عن أي مخالفة.

المزاعم المجهولة: تشجع هذه السياسة الموظفين على الكشف عن أسمائهم عند التبليغ عن أية مخالفة لأن التحقيق في المخالفة ومتابعتها قد لا يكون ممكناً ما لم يتم التعرف على مصدر المعلومات. ومع ذلك، سيتم التعامل بطريقة مناسبة مع التبليغات التي لا تتضمن اسم مقدم التبليغ.

سوء النية: إن التبليغ عن مخالفة بسوء نية قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية تجاه مقدم التبليغ.

## السرية

تشجع هذه السياسة جميع الموظفين على التبليغ عن أية مخالفات بطريقة نزيهة وصريحة. ومع ذلك، إذا طلب الموظف عدم الكشف عن هويته، فلن يتم فعل ذلك دون موافقته، ما لم تنص الانظمة على خلاف ذلك. ولكن في حالات معينة، يتوجب أن يتم الكشف عن هوية مقدم التبليغ، ومنها على سبيل المثال ضرورة كشف الهوية أمام أي جهة خارجية أو محكمة مختصة. كذلك يتوجب على الموظف المحافظة على سرية التبليغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر.

## إجراءات التبليغ عن مخالفة

### المبلغ:

- يتمثل دور الشخص المبلغ عن المخالفة في القيام بالإبلاغ مع تقديم معلومات موثوقة، ولا يطلب أو يتوقع من هذا الشخص التصرف كمحقق أو باحث عن حقائق، كما أنه غير مطالب بتحديد الأجراء التصحيحي المناسب.
- يجب ألا يتصرف المبلغون من تلقاء أنفسهم في إجراء أية أنشطة تحقيق.
- يجوز للمبلغين الإبلاغ عن المخالفات دون الإفصاح عن هويتهم، إلا أن الشركة تشجع المبلغ على وضع اسمه حيث أمكن، واستثناء على ذلك فإن بعض الحالات يجب كشف هوية المبلغ للبت في التحقق من المخالفة، وقد يتعين على الشخص المبلغ الحضور في الوقت المناسب كشاهد في هذه المسألة.
- إذا أبلغ الشخص المبلغ عن مخالفة بنية حسنة، ولكن دون أن يتم تأكيده من خلال التحقيق، فلا يتم اتخاذ أي اجراء ضده.
- إذا ابلغ الشخص بغرض التسلية أو لكيدية غيره أو لتحقيق مكاسب شخصية، يجوز اتخاذ اجراء تأديبي ضده.
- التأكد من أن البلاغ تم استلامه من قبل المعنيين.

### تقديم التبليغ:

- تقديم التبليغ بشكل مباشر إلى مسؤول الامتثال للشركة.
- كلما تم التبليغ عن المخالفة بصورة مبكرة، كلما كان من الأسهل اتخاذ الإجراء المناسب في التوقيت المناسب.
- يجب على الموظف أن يكون قادرا على إثبات أنه قدم التبليغ بحسن نية، على الرغم من أنه لا يطلب من الموظف إثبات صحة التبليغ.

يتم تقديم التبليغ خطيا (وفق النموذج المرفق) عن طريق: -

- \*البريد الإلكتروني: [Compliance@care.med.sa](mailto:Compliance@care.med.sa)
- بإرسال رسالة الكترونية الى مسؤول الامتثال بالشركة
- العنوان البريدي التالي: شارع الإمام أحمد بن حنبل حي الريان ص.ب ٢٩٣٩٣ الرياض ١١٤٥٧
- مسؤول الامتثال بالشركة

## معالجة التبليغ:

يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص التبليغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها. إذ قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي، ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي تبليغ:

- يقوم مسؤول الامتثال بإحاطة رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للشركة (إذا لم يكن التبليغ موجهًا ضد الأخير) على مضمون التبليغ خلال يومي عمل من استلام التبليغ.
- يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق والشكل الذي يجب أن يتخذه ويمكن حل بعض التبليغات بدون الحاجة لإجراء تحقيق.
- يحدد فريق إدارة التدقيق الداخلي لشركة ما إذا كانت المخالفة مصدر القلق تستلزم إجراء تحقيق أم لا بشكل نهائي ويرفع ذلك القرار إلى الإدارة التنفيذية لشركة وفي حال إذا كان ذلك القرار هو إجراء تحقيق، يأخذ في عين الاعتبار من مرتكب الخطأ - وما مدى خطورة الخطأ المزعوم.
- يجب إخطار المبلغ عنهم بالادعاءات المزعومة في بداية التحقيق الرسمي، مع إتاحة الفرصة لهم لإبداء آرائهم ووجهات نظرهم خلال التحقيق.
- مالم تكن هناك أسباب قهرية تمنع قيام ذلك، سيتاح للمبلغ عنهم فرصة الرد على النتائج الجوهرية الواردة في تقرير التحقيق، ولن يتم تأييد الادعاء بارتكاب فعل خاطئ ضد الشخص المبلغ عنه مالم يكن هناك دليل وجيه يؤيد هذا الادعاء.
- قد يتم إحالة التحقيق لجهات خارجية مختصة عندما تقتضي الحاجة.
- يتم تزويد مقدم التبليغ خلال خمسة أيام عمل بإشعار استلام التبليغ ورقم هاتف للتواصل.
- إذا تبين أن التبليغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي ويكون هذا القرار نهائيًا وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص التبليغ.
- إذا تبين أن التبليغ يستند إلى حالات غش / احتيال وذو أثر مالي يتم إحاطة لجنة المراجعة بذلك وكذلك بالإجراء اللازم الذي سيتم اتخاذه من قبل الجهة ذات العلاقة بالشركة
- ترفع لجنة المراجعة توصياتها إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
- يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الموارد البشرية للشركة ونظام العمل الساري المفعول.
- يمكن، متى كان ذلك ممكنًا، تزويد مقدم التبليغ بمعطيات عن أي تحقيق يتم إجراؤه. ومع ذلك، لا يجوز اعلام مقدم التبليغ بأي إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه إخلال الشركة بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.
- تلتزم الشركة بالتعامل مع التبليغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن تنسجم طريقة معالجة التبليغ مع رغبات مقدم التبليغ.
- يتم الاحتفاظ بكافة السجلات المتعلقة بالبلاغات لدى مسؤول الامتثال للشركة.

## نموذج تبليغ عن مخالفة

معلومات مقدم التبليغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم التبليغ بكشف هويته)

الاسم ..... والرقم الوظيفي..... المنصب الإدارة ..... رقم الهاتف  
..... عنوان البريد الإلكتروني .....

### معلومات مرتكب المخالفة

الاسم ..... المنصب الإدارة ..... رقم الهاتف ..... عنوان البريد  
الإلكتروني .....

### معلومات الشهود (ان وجدوا)

الاسم ..... والرقم الوظيفي..... المنصب الإدارة .....  
رقم الهاتف ..... عنوان البريد الإلكتروني .....

### التفاصيل : طبيعة ونوع المخالفة

.....  
.....  
.....

### اسم مرتكب المخالفة

.....  
تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها .....

### مكان حدوث المخالفة

.....

### هل يوجد بيانات/ مستندات تثبت ارتكاب المخالفة

.....

### أسماء الأشخاص الآخرين المشتركين في ارتكاب المخالفة

.....  
.....

### اية معلومات أو تفاصيل أخرى عن المخالفة

.....  
.....

### اية ملاحظات أخرى

التاريخ:

التوقيع: