دليل معالجة الشكاوى

1. أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى إرساء منظومة داخلية متكاملة وفعّالة لتلقي ومعالجة الشكاوى المتعلقة بسلوك أو أداء العاملين داخل منظمة أنا يقظ، بما يضمن التوفيق بين متطلبات المساءلة والشفافية من جهة، واحترام حقوق الأفراد وضماناتهم الأساسية من جهة أخرى. ويأتي هذا الدليل في سياق التزام المنظمة بمبادئ الحوكمة الرشيدة والنزاهة، والحياد، وعدم الإفلات من المساءلة، وذلك تماشيا مع طبيعة أنشطتها في مجال مكافحة الفساد وتعزيز الشفافية.

كما يهدف الدليل إلى توحيد الإجراءات داخل مختلف هياكل المنظمة، وتفادي المعالجة الارتجالية أو غير المتجانسة للشكاوى، من خلال تحديد مسار واضح، وآجال دقيقة، وأدوار محددة لكل المتدخلين في عملية المعالجة.

2. نطاق التطبيق

ينطبق هذا الدليل على جميع الشكاوى التي تتعلق بالعاملين في المنظمة، سواء كانوا موظفين دائمين أو متعاقدين أو خبراء أو متطوعين، متى تعلقت الشكوى بسلوك مهني أو شخصي له صلة مباشرة أو غير مباشرة بمهامهم داخل المنظمة.

كما يشمل هذا الدليل الشكاوى المقدمة من أطراف داخلية (مثل العاملين أنفسهم) أو خارجية، بما في ذلك الشركاء، والمانحين، والمزودين، والمستفيدين من برامج المنظمة، أو أي طرف ثالث له علاقة بأنشطتها. ولا يشترط أن يكون الضرر مباشرا، بل يكفي وجود مصلحة مشروعة أو تأثير محتمل على نزاهة عمل المنظمة أو سمعتها.

3. المبادئ المؤطرة لمعالجة الشكاوى

ترتكز عملية معالجة الشكاوى على جملة من المبادئ الأساسية التي تضمن نزاهة الإجراء ونجاعته. ويتمثل أول هذه المبادئ في الحياد والاستقلالية، حيث تُعالج جميع الشكاوى دون أي تأثير داخلي أو خارجي، وبمعزل عن أي اعتبارات شخصية أو هرمية.

كما تُعد السرية عنصرًا جوهريًا في كامل المسار، إذ تلتزم المنظمة بحماية هوية المشتكي، خاصة في الحالات الحساسة، وعدم الكشف عن المعطيات إلا للضرورة الإجرائية. ويرتبط بذلك مبدأ حماية المبلغين، حيث يُمنع منعًا باتًا أي شكل من أشكال الانتقام أو الضغط أو التمييز ضد أي شخص تقدم بشكوى بحسن نية.

ومن جهة أخرى، تضمن المنظمة احترام قرينة البراءة وحقوق الدفاع للمعني بالشكوى، من خلال تمكينه من الاطلاع على مضمون الادعاءات والرد عليها في إطار عادل ومتوازن. كما تلتزم المنظمة بمبدأ الشفافية الإجرائية، عبر توضيح المراحل والآجال، دون الإخلال بواجب السرية.

4. آليات وقنوات تلقي الشكاوى

تعتمد المنظمة مقاربة متعددة القنوات لضمان سهولة النفاذ إلى آلية الشكاوى، حيث يتم توفير وسائل مختلفة تمكّن جميع الأطراف من التبليغ دون عوائق. وتشمل هذه الوسائل بريدًا إلكترونيا مخصصا للشكاوى بالإضافة إلى إمكانية الإيداع المباشر أو عبر مراسلة كتابية.

5. إجراءات تلقي الشكاوى

✓ قسم التفقدّية

قسم التفقدية هو هيكل مستقل صلب منظمة أنا يقظ، يُعهد إليه بدور محوري في ضمان حسن الحوكمة والامتثال للقواعد القانونية والإجراءات الداخلية المعتمدة. يضطلع القسم بمهام الرقابة والتدقيق والتحقيق، ويسهر على تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة داخل المنظمة، بما يضمن حسن التصرّف في مواردها وجودة أنشطتها. كما يوفّر الدعم والإرشاد لكافة العاملين والمتعاملين مع المنظمة، ويساهم في الوقاية من المخاطر ومعالجة الإخلالات، في إطار يحترم مبادئ السرية والحياد وحق الدفاع، ويهدف إلى إرساء بيئة عمل مهنية قائمة على الثقة والاحترام المتبادل.

✓ تركيبة قسم التفقدية حسب الشكاوى المقدّمة

يتكوّن قسم التفقدية من نواة أساسية تضم رئيس القسم وأعضاءه، تتولى مهام التدقيق والرقابة والتحقيق، ويمكن تدعيمها بتركيبات وظيفية متغيّرة حسب طبيعة الملفات. وتشمل هذه التركيبات، عند الاقتضاء، مستشارين قانونيين، ممثلين عن الهيئة التسييرية أو لجنة التفويض، إضافة إلى خبراء

مختصين. ويتم ضبط تركيبة فريق العمل وفقًا لدرجة تعقيد الملف وخطورته، مع مراعاة مبدأ الاستقلالية وتفادي تضارب المصالح، بما يضمن نجاعة التدخل واحترام معايير الحياد والشفافية.

الفرضية	طبيعة الملف	الهدف من التركيبة	التركيبة	ملاحظات
1	إخلال بسيط / مسألة إدارية عادية	سرعة المعالجة والنجاعة	-عضو أو اثنين من قسم التفقدية	دون فتح تحقيق رسمي
2	ملف يتطلب تحليل قانوني	ضمان التكييف القانوني وسلامة الإجراءات	-رئيس قسم التفقدية -أعضاء من القسم -مستشار قانوني	خاصة في النزاعات أو شبهات الفساد
3	حالة تضارب مصالح	ضمان الحياد الكامل	-ممثل عن لجنة التفويض (رئيس) -ممثل عن الهيئة التسييرية -مستشار قانوني	يُعتمد عند تعلّق الملف بقيادات المنظمة
4	ملف معقّد (فساد، تحرش...)	تعميق التحقيق وضمان المصداقية	-رئيس قسم التفقدية -فريق تحقيق -مستشار قانوني -خبراء مختصون	يمكن الاستعانة بخبراء دون حق تصويت
5	ملف متعدد الأقسام	معالجة الإشكاليات الهيكلية	-فريق من قسم التفقدية	عند وجود تأثير على أكثر من قسم

			-ممثلون عن الأقسام المعنية	

✓ إجراءات تلقّي الشكاوي

عند ورود شكوى، يتولى المسؤول المكلف بتلقي الشكاوى تسجيلها فورا في سجل مخصص، سواء كان إلكترونيا أو ورقيا، مع إسناد رقم مرجعي يمكّن من تتبعها لاحقا. ويتم توثيق جميع المعطيات المتاحة، بما في ذلك تاريخ الاستلام، وقناة التلقي، وموضوع الشكوى، والأطراف المعنية.

وفي حال كانت هوية المشتكي معلومة، يتم توجيه إشعار بالاستلام في أجل لا يتجاوز خمسة أيام عمل، يتضمن تأكيد استلام الشكوى، والرقم المرجعي، وخلاصة حول مراحل المعالجة والآجال التقديرية.

✓ التقييم الأولي والفرز

تخضع الشكوى في مرحلة أولى إلى تقييم أولي يهدف إلى التثبت من مدى اختصاص المنظمة، وجدية المعطيات المقدمة، وصلتها بنطاق هذا الدليل. ولا يُقصد بهذا التقييم الحكم في أصل الشكوى، وإنما التأكد من قابليتها للمعالجة.

وفي صورة تبين أن الشكوى خارجة عن نطاق اختصاص المنظمة أو تفتقر إلى الحد الأدنى من المعطيات، يمكن حفظها مبدئيًا مع تعليل القرار وتوثيقه. أما الشكاوى التي تتضمن مؤشرات جدية، حتى وإن كانت غير مكتملة، فيتم إحالتها إلى مرحلة التحقيق.

✓ مسار التحقيق

عند قبول الشكوى، يتم فتح تحقيق داخلي، مع الحرص على تجنب أي تضارب مصالح. ويشمل التحقيق جمع المعطيات والوثائق ذات الصلة، والاستماع إلى مختلف الأطراف، بما في ذلك المشتكي، والمعني بالشكوى، وأي شهود محتملين.

وتتم جميع هذه الإجراءات في إطار يحترم حقوق الدفاع، حيث يُمنح المعني بالشكوى فرصة كافية للرد وتقديم ما لديه من ملاحظات أو أدلة. كما يتم توثيق جميع مراحل التحقيق بدقة لضمان إمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

✓ اتخاذ القرار

على ضوء نتائج التحقيق، يتم إعداد تقرير مفصل يتضمن عرضا للوقائع، وتحليلا للمعطيات، وتقييمًا لمدى ثبوت الإخلال. وبناءً على ذلك، تتخذ الجهة المختصة القرار المناسب، الذي قد يتراوح بين حفظ الشكوى لعدم ثبوتها، أو اتخاذ إجراءات تأديبية تتناسب مع خطورة الأفعال المرتكبة.

وفي الحالات التي تكتسي صبغة خطيرة، خاصة إذا تعلقت بشبهات فساد أو أفعال مجرّمة، يمكن إحالة الملف إلى الجهات المختصة خارج المنظمة، وفقًا للقوانين الجاري بها العمل.

✓ الإعلام بالنتائج

تحرص المنظمة على إعلام المشتكي، متى كانت هويته معلومة، بمآل الشكوى في أجل معقول، مع مراعاة مقتضيات السرية وعدم الكشف عن معطيات حساسة. كما يتم إعلام المعني بالشكوى بالقرار المتخذ في شأنه، مع بيان أسبابه.

✓ إدارة تضارب المصالح

تولي المنظمة أهمية خاصة لمسألة تضارب المصالح، حيث يتم استبعاد أي شخص له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالشكوى من المشاركة في معالجتها. ويتم تعويضه بعضو مستقل، مع توثيق هذا الإجراء لضمان الشفافية.

✓ الشكاوى المجهولة

تعترف المنظمة بأهمية الشكاوى المجهولة، خاصة في السياقات التي قد يخشى فيها المشتكي من التبعات. وعليه، يتم قبول هذا النوع من الشكاوى، شريطة أن تتضمن معطيات كافية تسمح بفتح تحقيق جدي، مع اعتماد وسائل تحقق إضافية لتعويض غياب هوية المبلغ.

✓ الآجال والمعالجة الزمنية

تلتزم المنظمة بمعالجة الشكاوى في آجال معقولة، بحيث لا تتجاوز المدة الإجمالية ثلاثين يومًا في الحالات العادية، مع إمكانية التمديد في الحالات المعقدة، شريطة إعلام المشتكي بذلك عند الاقتضاء.

✓ حفظ المعطيات والتوثيق

يتم حفظ جميع ملفات الشكاوى بطريقة آمنة تضمن سريتها وسلامتها، مع تحديد مدة احتفاظ مناسبة كما يتم اعتماد نظام تتبع يمكّن من مراقبة تقدم معالجة الشكاوى واستخلاص المعطيات الإحصائية.