

# سياسة مرسى كور لشكاوى الالتزام والإبلاغ عن المخالفات

تاريخ النفاذ	2020/02/24	الإصدار	2	تاريخ الإصدار	2020/02/24
الفريق المسؤول	فريق الأخلاقيات	الإصدار	1	رقم السياسة	لا ينطبق
يحل محل	سياسة المستوى الأول	نوع السياسة	لا ينطبق	رقم السياسة	لا ينطبق

## 1. الغرض

1.1. إن تحقيق مهمة مرسى كور المتمثلة في التخفيف من المعاناة والفقر والاضطهاد من خلال مساعدة الناس على بناء مجتمعات آمنة ومنتجة وعادلة، يتطلب منا جميعاً أن نتحلى بأعلى سلوك أخلاقي شخصي ومهني. إن الثقافة التي نسعى جاهدين لخلقها في مرسى كور تتطلب الاهتمام العميق والإدراك بأن كل صوت مهم. تعمل هذه السياسة على توجيه أعضاء الفريق الذين لديهم مخاوف محددة من أن التزاماتنا المشتركة تجاه السلوك الأخلاقي قد تكون في خطر. يتناول التقرير كيف يمكن لأعضاء الفريق الإبلاغ عن المخاوف المعينة، الحماية من الانتقام بسبب إعداد التقارير، وكيفية معالجة مرسى كور للتقارير.

## 2. نطاق السياسة

2.1. تنطبق هذه السياسة على: مرسى كور العالمية ومرسى كور أوروبا، والشركات التابعة لها والمنظمات الفرعية (مجتمعة "مرسى كور")؛ أعضاء مجلس إدارة مرسى كورس، الموظفين، أعضاء الإدارة، أعضاء الفريق، الموظفين المعارين، المتدربين، والمتطوعين (مجتمعين "أعضاء الفريق")؛ المستلمون الفرعيون، المنظمات الشريكة، المقاولون، الخبراء الخارجيون (بما في ذلك المحامون)، الاستشاريون، الوكلاء، الممثلين، وأي منظمة أخرى أو فرد آخر يعمل باسم مرسى كور أو لصالح مرسى كور (مجتمعين "الشركاء").

## 3. بنود السياسة

- 3.1. تتوقع مرسى كور أن يلتزم جميع أعضاء الفريق والشركاء بأعلى معايير المساءلة، الأمر الذي يتطلب سلوكاً صادقاً وأخلاقياً. تتوقع مرسى كور من الإدارة المحافظة على ثقافة تدعم وتعزز الالتزام بهذه المعايير العالية.
- 3.2. يقع على عاتق جميع أعضاء الفريق الالتزام بالمبادئ الأخلاقية لمنظمة مرسى كور كما وردت في مدونة قواعد السلوك، مكافحة الفساد، مكافحة الرشوة، حماية الأطفال، وسياسات مكافحة الإتجار بالبشر ("سياسات قواعد السلوك") ويجب الإبلاغ فوراً عن الانتهاكات أو الاشتباه في حدوث انتهاكات وفقاً لهذه السياسة.
- 3.3. تهدف هذه السياسة إلى تشجيع وتمكين أعضاء الفريق والشركاء من إثارة ادعاءات بخصوص أي انتهاك لسياسات مدونة قواعد السلوك الخاصة بميثاق مرسى كور، أو الهدر و/أو سوء إدارة الأموال، أو إساءة استخدام السلطة، أو الخطر الجسيم والمحدد على الصحة العامة والسلامة من قبل مرسى كور أو شركائها أو أي انتهاكات لقانون أو قاعدة أو لائحة تتعلق بمتطلبات المانحين أو أي سلوك غير قانوني آخر (يشار إليها مجتمعة هنا باسم "الانتهاكات") بحسن نية، دون الخوف من الانتقام، على المستوى الداخلي حتى تتمكن مرسى كور من معالجة وتصحيح السلوك والأنشطة غير اللائقين. وتقع على عاتق جميع أعضاء الفريق وجميع الشركاء مسؤولية حماية مرسى كور، ورسالتها والمستفيدين منها والمانحين من الانتهاكات وضمن الإبلاغ عن الانتهاكات ومعالجتها.

- 3.4. لن يتعرّض أي عضو في الفريق أو شريك يقوم بالإبلاغ عن انتهاك للمضايقات أو الانتقام أو أي تأثير سلبي على عمله، مثل إنهاء الخدمة أو تخفيض رتبته أو التمييز ضده بدافع الانتقام بسبب إبلاغه عن انتهاك. لا يمكن التنازل عن حماية المبلغين عن هذه المخالفات بأي اتفاق أو سياسة أو شكل أو شرط للتوظيف.
- 3.5. لن تتسامح هيئة مرسى كور مع أعمال الانتقام، ومع أي عضو في الفريق يعتمد الرد على شخص ما بسبب إبلاغه عن الانتهاك من خلال اتخاذ إجراءات تأديبية بحقه بما في ذلك إنهاء العمل.
- 3.6. ينبغي الإبلاغ عن أعمال الانتقام من خلال الخط الساخن الخاص بمرسى كور: [mercycorps.org/integrityhotline](https://mercycorps.org/integrityhotline). حيث سيتم التحقيق في تقارير الانتقام على الفور بطريقة تهدف إلى حماية السرية بقدر ما يمكن عملياً، بما يتفق مع الحفاظ على تحقيق كامل وعادل.
- 3.7. لا تهدف هذه السياسة والخط الساخن الخاصين بمرسى كور إلى معالجة الشكاوى العامة حول مكان العمل أو القضايا الشخصية أو غير ذلك من القضايا التي لا تتعلق بالانتهاكات كما هو موضح أعلاه. يجب رفع الشكاوى العامة عن طريق المشرفين أو الإداريين الآخرين داخل مرسى كور.
- 3.8. قد يؤدي إجراء ادعاء زائف عن قصد أو الإدلاء بتصريحات زائفة أو مضللة في ادعاء أو عند الحديث إلى محققين في مؤسسة مرسى كور أو في جهات إنفاذ القانون الخارجية أو مع محققين يتبعون للمانحين إلى اتخاذ إجراءات تأديبية تصل إلى إنهاء العمل.
- 3.9. لن تطلب مرسى كور من أعضاء فريقها أو شركائها التوقيع أو الالتزام باتفاقيات أو بيانات السرية الداخلية التي تحظر أو تقيد أعضاء الفريق أو الشركاء بشكل قانوني من الإبلاغ عن الهدر، الاحتيال أو الإساءة القانونية إلى ممثل تحقيق أو ممثل إنفاذ قانون يتبع لإحدى الدوائر أو وكالة مخولة لتلقي هذه المعلومات.
- 3.10. تقدر مرسى كور ومانحوها بشكل كبير الإبلاغ عن الانتهاكات على المستوى الداخلي أو لا كما هو موضح في هذه السياسة. يضمن الإبلاغ الداخلي لمرسى كور تمكنها من المتابعة الكاملة، بما في ذلك الإبلاغ الملائم للجهة المانحة متى طلب المانح ذلك. تسري إجراءات حماية المبلغين عن المخالفات في هذه السياسة على أعضاء الفريق والشركاء الذين يبلغون عن الانتهاكات، سواء تم الإبلاغ داخلياً إلى منظمة مرسى كور أو مباشرة إلى السلطات أو الجهات المانحة المؤسسية.

## 4. الإجراءات المطلوبة

- 4.1. **التعليم والتوعية**
- 4.1.1. سيتم تدريب جميع أعضاء الفريق على محتويات هذه السياسة من خلال التدريب الإلزامي لقواعد السلوك في مرسى كور.
- 4.1.2. ستعرض جميع مكاتب مرسى كور ملصقات سياسة مرسى كور لشكاوى الأخلاق والإبلاغ عن المخالفات، مترجمة إلى اللغة الأساسية للمكتب، في مواقع بارزة حيث سيشاهدها جميع الموظفين.
- 4.2. **متطلبات الشركاء المتعاقدين**
- 4.2.1. ستشمل جميع اتفاقيات مرسى كور المبرمة مع الشركاء بنداً يتطلب من الشريك الالتزام بمضمون هذه السياسة وإيصال هذه السياسة إلى موظفيه.
- 4.3. **إجراءات الإبلاغ**
- 4.3.1. تتوقع مرسى كور من أعضاء الفريق مشاركة أسئلتهم أو مخاوفهم أو اقتراحاتهم أو شكاواهم مع مشرفهم أو قيادتهم العليا. إذا كان لدى أعضاء الفريق مخاوف بشأن انتهاك محتمل لسياسات قواعد السلوك الخاصة بمرسى كور غير مرتاحين للتحدث مع المشرفين أو القيادات العليا، نتيجة شعورهم باحتمال وجود تضارب في المصالح، أو أنهم غير راضين عن رد المشرف أو القيادة العليا، يمكنهم التحدث إلى موظف الأخلاقيات من خلال الخط الساخن لمرسى كور على العنوان التالي: [mercycorps.org/integrityhotline](https://mercycorps.org/integrityhotline). يمكن تقديم التقارير المكتوبة بأي لغة. في الحالات التي قد تؤثر فيها الانتهاكات على سلامة الفرد البدنية أو العاطفية أو نفسيته، ستسعى مرسى كور إلى توفير الإحالات في الوقت المناسب للدعم الطبي و/أو الدعم النفسي الاجتماعي. ستسعى مرسى كور أيضاً إلى ضمان سلامة وأمن الفرد المعرض للخطر بالإضافة إلى سلامة أي أعضاء آخرين في الفريق والشركاء والمجتمعات التي قد تكون عرضة للخطر.
- 4.3.2. يتعين على المشرفين و/أو قادة الفرق الإبلاغ فوراً عن جميع الشكاوى المتعلقة بسياسات قواعد السلوك الخاصة بانتهاك قوانين مرسى كور، ويفضل أن تكون خطية، إلى فريق الأخلاقيات.
- 4.3.3. قد يتم تقديم التقارير إلى الخط الساخن بشكل مجهول، على الرغم من أن هذا قد يعوق قدرة فريق الأخلاقيات على تقييم الشكاوى أو إجراء تحقيقاتها. مرسى كور تشجع على الإبلاغ غير المجهول.
- 4.3.4. في حالة رغبة أحد أعضاء الفريق في الإبلاغ عن ادعاء ضد عضو فريق تنفيذي في مرسى كور، يمكن تقديم هذا الادعاء إلى فريق الأخلاقيات أو مباشرة إلى رئيس لجنة المراجعة والمخاطر المشتركة في مرسى كور. وسيتم التحقيق في الادعاءات ضد أعضاء الفريق التنفيذي من قبل محققين خبراء خارجيين.
- 4.4. **متابعة التحقيقات بخصوص الشكاوى**

- 4.4.1. فريق الأخلاقيات مسؤول عن ضمان تقييم جميع الشكاوى بسرعة للتأكد من المصادقية وتحديد ما إذا كانت الشكاوى تستحق مزيداً من التحقيق. سيقوم فريق الأخلاقيات بمتابعة الشكاوى على الفور. سيتم إرسال إشعار إلى الشخص الذي قدم الشكاوى للإقرار باستلام المخالفة المبلغ عنها أو الانتهاك المشتبه به.
- 4.4.2. سيضمن فريق الأخلاقيات إجراء تحقيق كامل للشكاوى التي تعتبر جديرة بمزيد من التحقيق. سيستخدم فريق الأخلاقيات أكثر الطرق والأساليب كفاءة في تحديد الوقائع والنطاق الكامل لأية مخالفات في الوقت الذي يضمن فيه سلامة واستقلالية التحقيق. كما ستسعى منظمة مرسى كور إلى معالجة المخاوف المتعلقة بالسلامة والأمن المتعلقة بأي تحقيق وستسعى إلى ضمان سلامة أي ضحية لعمل خاطئ كجزء من تحقيقاتها. تختلف منهجية التحقيق وأعضاء فريق التحقيق الفعليين بناءً على طبيعة ونطاق الانتهاك المزعوم. قد يعتمد فريق الأخلاقيات على أعضاء آخرين في فريق مرسى كور للمشاركة في التحقيق أو إجرائه، أو إجراء التحقيق بأنفسهم، أو استئجار محققين خارجيين مدربين خصيصاً للمشاركة في التحقيق أو إجرائه، أو قد يعتمدون على جهات إنفاذ القانون الخارجية لإجراء التحقيق.
- 4.4.3. في حال تم تصنيف بلاغ على أنه غير صحيح (أو لا يمثل انتهاكاً لسياسة قواعد السلوك الخاصة بمخالفة ميثاق مرسى كور أو أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي آخر) ولم يتم التحقيق فيه، فإن فريق الأخلاقيات سيضمن أن هذا التصنيف قد تم بشكل كتابي مع تبرير لهذا التصنيف. سيضمن فريق الأخلاقيات توثيق جميع التحقيقات بالكامل في تقرير كامل ونهائي يشرح بالتفصيل وسائل ومنهجيات التحقيق والأدلة والاستنتاجات الوقائية والتدابير التصحيحية.
- 4.4.4. عند إجراء تحقيقاتها، ستسعى مرسى كور إلى الحفاظ على سرية التحقيق وشخصية المبلغ قدر الإمكان. لن يتم الكشف عن هوية الشخص الذي يقوم بالإبلاغ إلا بعد النظر أولاً وقبل كل شيء في سلامة الشخص الذي يقوم بالإبلاغ، وعند الضرورة فقط لضمان إجراء تحقيق كامل وعادل، لضمان تعلم الدروس واتخاذ إجراءات تصحيحية بعد إجراء التحقيق، أو عند الحاجة أو عند الطلب من الجهات المانحة الخارجية أو جهات إنفاذ القانون من أجل تسهيل تحقيقاتهم.

## 5. الأدوار والمسؤوليات

- 5.1. المديرون المحليون هم المسؤولون في نهاية المطاف عن التأكد من أن جميع الشكاوى في بلدهم يتم إبلاغها بشكل صحيح إلى فريق الأخلاقيات وأن المخالفين في قطرهم لا يفلتون من المسائلة.
- 5.2. المستشار العام في مرسى كور مسؤول عن الإشراف على فريق الأخلاقيات وقراراته بموجب هذه السياسة.
- 5.3. تتم مراجعة التقييمات وتقارير التحقيق من قبل لجنة مراجعة الأحداث الخاصة بالأخلاقيات (EIRC)، والتي يرأسها فريق الأخلاقيات وتتألف حالياً من المستشار العام، مديري التمويل الدولي، وحدة الدعم المالي والامتثال، إدارة المخاطر والحوكمة لمرسى كور أوروبا، تمويل مرسى كور أوروبا، المراجعة الداخلية، دعم الموارد البشرية العالمي، والبرمجة الميدانية العالمية. في حال تطلبت نزاهة أو استقلالية التحقيق ذلك، يجوز لفريق الأخلاقيات أن يطلب من أعضاء بعينهم من لجنة مراجعة الأحداث الخاصة بالأخلاقيات الابتعاد عن مراجعة مسألة معينة أو قد يشكلون لجنة مراجعة خاصة مؤلفة من أفراد مختلفين لمعالجة مسألة معينة. في حال كانت الشكاوى تتعلق بقبدي كبير، يجوز للمستشار العام العمل مباشرة مع لجنة التدقيق والمخاطر المشتركة لمراجعة الموضوع. لا يجوز إغلاق أي مسألة ما لم تحدد لجنة مراجعة الأحداث الخاصة بالأخلاقيات بالإجماع إمكانية إغلاق المسألة.
- 5.4. يُقدّم فريق الأخلاقيات تقريراً عن الحوادث إلى لجنة التدقيق والمخاطر المشتركة في كل اجتماع من اجتماعاتها المنتظمة بشكل دوري. تمتلك لجنة التدقيق والمخاطر المشتركة الإشراف المطلق على الشكاوى وحلها.

## 6. إدارة السياسة

- 6.1. مسؤولية ضمان مراقبة هذه السياسة وإنفاذها وإبلاغها مواكبة لآخر التطورات ومتوافقة تقع على عاتق الإدارة القانونية والمستشار العام في مرسى كور.
- 6.2. تمت الموافقة على هذا الإصدار 2 من السياسة من قبل مجلس إدارة مرسى كور ومجلس إدارة مرسى كور أوروبا ومجلس إدارة مرسى كور هولندا في 24 فبراير 2020. ولا يجوز تعديل هذه السياسة أو تغييرها إلا بموافقة مجالس الإدارة.

فريق الأخلاقيات	الفريق المسؤول
المستشار العام	صاحب السياسة
مجلس إدارة مرسى كور	موافق على السياسة
24 فبراير 2020	آخر مراجعة
24 فبراير 2020	تاريخ المراجعة التالية