



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب العلاقة

الإصدار الأول
يوليو 2022

www.iico.org

سياسة

تنظيم العلاقات مع

أصحاب العلاقة

الإصدار الأول
يوليو 2022

www.iico.org



م. بدر سعود الصميّط

مدير عام الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية

بسم الله الرحمن الرحيم

بفضل الله وتوفيقه، أقرت الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية عبر مجالس اتخاذ القرار مجموعة من السياسات والإجراءات الهادفة إلى تعزيز البيئة الشاملة للحوكمة بما يتماشى مع المعايير الدولية والقوانين واللوائح والممارسات ذات الصلة، ومن بينها السياسة الخاصة بسياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب العلاقة، وغيرها من سياسات الحوكمة.

وتطمح الهيئة الخيرية من وراء تطبيق سياسات الحوكمة في عملياتها الإجرائية والتشغيلية والتنفيذية إلى العمل على حماية العمل الخيري ودرء الشبهات عنه، وتقديم خدمات راقية ونوعية للمستفيدين، والتزام أقصى درجات الشفافية والنزاهة، ورفع معدلات الأداء والانتاجية، والحد من أي مخاطر محتملة، بالإضافة إلى تعزيز السمعة الطيبة لدولة الكويت بوصفها مركزاً للعمل الإنساني.

وقد اشتملت كل سياسة من هذه السياسات على مجموعة من المواد التي تبين ماهيتها وأهدافها، وخطوات تنفيذها، ونطاق تطبيقاتها، ومسؤوليات المعنيين بها. وفي هذا السياق، تناولت «سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب العلاقة» أهداف هذه السياسة ودورها في ضبط العلاقات وتعزيزها، والتزامات الهيئة في هذا الإطار، وكذلك مسؤوليات العاملين في الهيئة نحو هذه الفئة، ومحددات

العلاقة مع المانحين والموردين، وكيفية تعويض أصحاب العلاقة في حالة الإخلال بحقوقهم، إلى غير ذلك من تصورات تسوية الشكاوى أو الخلافات وإجراءات تلقي الشكاوى ومعالجتها.

ويأتي نشر سياسات الحوكمة التي اعتمدها الهيئة بهدف تعميم هذه الثقافة، وتعزيز الالتزام التنظيمي، وتعزيز الشفافية في الأداء، ودعوة القطاع الخيري إلى الإفادة منها، واستلهام تجربتها من أجل التشارك في حماية العمل الخيري وحوكمة مؤسساته والعمل على تطويرها، ووضع أساسات متينة لمنظمات مستدامة وعالية الأداء.

المادة (1): تمهيد

- (1) مع عدم الإخلال بما جاء في القانون رقم 64 لسنة 1986 في شأن إنشاء الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية («الهيئة»)، والنظام الأساسي للهيئة وتعديلاته تأتي هذه السياسة استكمالاً له، دون أن تحل محله، وتفسر في ضوءه.
- (2) الهيئة شخصية اعتبارية، ومقرها دولة الكويت، وهي ذات طابع عالمي ونشاطها يشمل كثيراً من الدول الإسلامية وغيرها، ووفقاً لطبيعة نشاطها وتكوينها فإنها تخرج عن إطار جمعيات النفع العام بدولة الكويت، وبالتالي عن إطار القانون رقم 24 لسنة 1962 في شأن جمعيات النفع العام وتعديلاته.
- (3) تنظم هذه السياسة علاقات الهيئة بكافة أصحاب العلاقة بها، بما يكفل حقوق الهيئة وحقوق أصحاب العلاقة، وتشكل القوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الكويت وفي باقي الدول التي تعمل فيها الهيئة والعقود المبرمة المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة أصحاب العلاقة.
- (4) تطبق هذه السياسة على كافة أصحاب العلاقة المذكورين أدناه وبما لا يتعارض مع النظام الأساسي للهيئة والقوانين والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال الهيئة:
 - (أ) أعضاء الجمعية العامة وأعضاء مجلس إدارة الهيئة وأعضاء اللجان المنبثقة عن المجلس.
 - (ب) أعضاء الإدارة التنفيذية والعاملين في الهيئة.
 - (ج) جميع المستفيدين من أعمال وأنشطة ومشاريع الهيئة.
 - (د) مراجعي حسابات الهيئة.
 - (هـ) مستشاري الهيئة.
 - (و) الدائنين والموردين.
 - (ز) المجتمع.
 - (ح) أصحاب العلاقة الآخرين.

المادة (2): الهدف من السياسة

تهدف السياسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1) بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقات مع أصحاب العلاقة.
- 2) ضمان الاستمرارية في تطبيق المعايير والالتزام بها.
- 3) حماية حقوق أصحاب العلاقة.
- 4) العمل على أساس واضح ووفقاً لمبدأ الشفافية الكاملة التي تضمن احترام الهيئة للأنظمة واللوائح والتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية لأصحاب العلاقة.
- 5) تنظيم العلاقات مع أصحاب العلاقة وبيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بحمايتهم وحفظ حقوقهم، بحيث تتضمن:

أ) آليات تعويض أصحاب العلاقة في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.

ب) آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الهيئة وأصحاب العلاقة.

ج) آليات مناسبة لإقامة علاقات جيدة مع أصحاب العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.

المادة (3): الإشراف على تطبيق السياسة

يقوم مدير عام الهيئة، من خلال نوابه المعيّنين، بالإشراف على تنفيذ هذه السياسة من خلال مراجعة جميع العلاقات التي تتم مع أصحاب العلاقة، والتأكد من حماية حقوقهم، ورفع أي توصيات يراها إلى مجلس الإدارة.

المادة (4): السياسة العامة

1) التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية يتم بذات الشروط التي تطبقها الهيئة على أصحاب العلاقة دون أي تمييز أو شروط تفضيلية.

2) العقود المبرمة بين الهيئة وأصحاب العلاقة يجب أن تتضمن وتوضح بشكل تفصيلي الإجراءات التي سيتم اتباعها في حالة إغلاق أي من الأطراف بالتزاماته.

- 3) تسعى الهيئة إلى حل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ من/ مع أصحاب العلاقة بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصحتها قدر ما أمكن، على أن يتم تعويض أصحاب العلاقة وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات، وذلك بعد استنفاد جميع الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات.
- 4) تقوم الهيئة بتطوير آلية واضحة لترسية المناقصات والعقود والصفقات بأنواعها المختلفة، وذلك من خلال أوامر الشراء المختلفة.
- 5) تفصح الهيئة بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياساتها وأدلة عملها المعتمدة، وتتيح الهيئة لأصحاب العلاقة إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطتهم، وبما يكفل تحقيق مبدأ العدالة في توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، بغرض مساعدتهم على اتخاذ القرارات بناءً على معلومات صحيحة وواقعية، وحصولهم على فرص متكافئة في الوصول إلى المعلومة وضمن عدم تسرب المعلومات إلى بعضهم دون البعض الآخر.
- 6) تحافظ الهيئة على سرية المعلومات المتعلقة بأصحاب العلاقة، ويُدْرَج بند خاص بسرية المعلومات في العقود والاتفاقيات التي ترميها الهيئة مع أصحاب العلاقة.
- 7) تتيح الهيئة لأصحاب العلاقة إمكانية إبلاغ إدارة الهيئة عن أي ممارسات غير سليمة يتعرضون لها من قبل أي من العاملين أو المتعاونين معها، وتوفر الهيئة الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ، وذلك وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين المطبقة والمعتمدة في الهيئة.
- 8) تشجع الهيئة أصحاب العلاقة على المشاركة في متابعة أعمال وأنشطة ومشاريع الهيئة المختلفة، وتوفر لهم الآليات والأطر التي تكفل الاستفادة القصوى منها، ومن بين تلك الآليات والأطر ما يلي:

- أ) الموقع الإلكتروني للهيئة الذي يحتوي على كل المعلومات عن الهيئة وأعمالها وأنشطتها ومشاريعها داخل وخارج دولة الكويت.
- ب) التقارير الدورية والدراسات التي تصدرها/ تنشرها الهيئة.
- ج) إعلانات الصحف والبيانات الصحافية للهيئة.

المادة (5): التزامات الهيئة تجاه أصحاب العلاقة

- 1) يعتمد أصحاب العلاقة على معلومات وتقارير الهيئة الإدارية والمالية لاتخاذ قراراتهم، لذلك يجب أن تكون جميع المعلومات والتقارير صحيحة وكاملة وعادلة ودقيقة ومفهومة وتصدر في الوقت المناسب.
- 2) يجوز للعاملين المصطح لهم فقط تقديم معلومات وتقارير إدارية ومالية إلى أطراف ثالثة.
- 3) يجب إعداد كافة الوثائق⁽¹⁾ دائماً بشكل دقيق ونزيه، ويحظر تماماً تزيف أو تحريف المعلومات الواردة فيها، كما يحظر خداع إدارة الهيئة أو مدققيها الداخليين والخارجيين أو أي من أصحاب العلاقة الآخرين.
- 4) يجب امتثال جميع العاملين في الهيئة بسياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة.
- 5) يجب عدم استخدام الرسائل وأي اتصالات أخرى مرسلة إلى أو مستلمة من أصحاب العلاقة بهدف إنشاء أو تخزين أو نقل معلومات تكون عدائية أو مأكرة أو غير قانونية أو جنسية صريحة وغير صريحة أو تمييزية أو مضايقة أو وقحة أو بلغة كريهة أو ازدرائية.
- 6) تلتزم الهيئة بالوفاء بمسؤولياتها الخاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، تشمل هذه المسؤوليات بصورة عامة تحديد هوية المستفيدين ومراقبة نشاط المستفيد والإبلاغ عن النشاط المشبوه أو غير المعتاد بما يتماشى مع القوانين السارية.

(1) يقصد بالوثائق أي مستندات، أو سجلات إدارية ومالية، أو عقود واتفاقيات ومفاهيم، أو بيانات، وتقارير، أو وصايا وصكوك، أو مراسلات رسمية (واردة أو صادرة)، أو محاضر تم استخدامها أو إنشائها في الهيئة أو تم توريدها للهيئة.

المادة (6): مسؤوليات العاملين في الهيئة تجاه أصحاب العلاقة

على جميع العاملين في الهيئة وكل من يعمل لصالحها والذين يتعاملون بشكل مباشر مع أصحاب العلاقة:

- 1) تقديم الخدمة التي يحتاجها صاحب العلاقة بأفضل الوسائل والممارسات المتاحة، والعناية بأرائه عن الخدمة المقدمة له، وسماع مقترحاته ونقلها للمعنيين في الهيئة.
- 2) تسهيل تقديم الخدمة لصاحب العلاقة دونما تعقيد، وتقديم ما يحتاجه من نصح وتوجيه دون إلزام، وشرح الخدمة المقدمة له عند الحاجة، وبيان الحقوق والفرص المتاحة له، والالتزامات التي يجب عليه تأديتها للحصول على الخدمة.
- 3) الاستئذان من صاحب العلاقة حال النشر الإعلامي.
- 4) العدل في خدمة أصحاب العلاقة دون محاباة أو تحيز.
- 5) الصدق مع صاحب العلاقة في استحقاقه للخدمة من عدمه، مع توجيهه لما في صالحه.

المادة (7): العلاقات مع المانحين والموردين

- 1) يحظر على المانحين والموردين العمل بطريقة غير ملائمة مع أي عامل أو متعاون أو متطوع أو مستشار في الهيئة.
- 2) على إدارة الهيئة التأكد من أن المانحين والموردين لا يستغلون علاقاتهم مع الهيئة أو يستخدمون اسمها فيما يرتبط بأي معاملات احتيالية أو غير أخلاقية أو غير نزيهة.
- 3) يتوقع من المانحين والموردين ألا يقدموا على تقديم حوافز أو مكافآت أو هدايا لأي من العاملين في الهيئة أو لغيرهم ممن يعملون لصالح الهيئة.

المادة (8): تنوع الموردين

- 1) تسعى الهيئة إلى الحصول على شراكات مع موردين يعملون في مجالات عمل مختلفة .
- 2) تدعم الهيئة تنوع مورديها.

المادة (9): المعاملة العادلة

- 1) تسعى الهيئة للحصول على ميزات تنافسية من خلال ممارسات العمل القانونية والأخلاقية فقط.
- 2) ينبغي على كل عامل في الهيئة ومتعاون ومتطوع مزاوله الأعمال بأسلوب عادل مع أصحاب العلاقة، وعدم الاستخفاف بقدرهم أو بخدماتهم.
- 3) لا تسمح الهيئة على الإطلاق باستغلال أي شخص بشكل غير ملائم عن طريق التلاعب بمعلومات مهمة أو إخفاؤها أو استغلالها أو عرض الحقائق على نحو مضلل أو أي ممارسة غير عادلة أخرى.
- 4) تحظر الهيئة استخدام وسائل غير قانونية أو غير أخلاقية للحصول على معلومات خاصة أو سرية بأي صاحب علاقة أو أي جهة أخرى، يمكن للهيئة الحصول على المعلومات فقط من المصادر المشروعة واللائقة.

المادة (10): سياسة تعويض أصحاب العلاقة في حالة الإخلال بحقوقهم

- يتم تعويض أصحاب العلاقة في حالة الإخلال بحقوقهم وفقاً للآليات التالية:
- 1) أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء الهيئة بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة، أو عدم بذلها العناية الكافية، أو عدم اتباعها للمعايير والممارسات المعتمدة.
 - 2) توفر علاقة سببية بين تصرف الهيئة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
 - 3) تسعى الهيئة جاهدة إلى تحديد مقدار الضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
 - 4) وجوب إثبات حالة الإخلال، سواءً بإقرار الهيئة أو بحكم من جهات الفصل المختصة.
 - 5) تسعى الهيئة للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية الاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.
 - 6) تعمل الهيئة على توفير الغطاء التأميني المناسب (تأمين طرف ثالث) لتعويض الأطراف ذات العلاقة عن الأضرار المحتمل وقوعها.

7) كل تصرف من قبل العاملين في الهيئة ينتج عنه ضرر للآخرين لا يلزم الهيئة بأي تبعات مادية أو معنوية؛ إلا إذا كان هذا الشخص مخولاً من قبل الهيئة للقيام بهذا العمل دون إدخال بما فوض به.

المادة (11): سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات

تتم تسوية الشكاوى أو الخلافات مع أصحاب العلاقة وفقاً للآليات التالية:

- 1) تسعى الهيئة لتضمين عقودها واتفاقياتها مع الآخرين:
 - أ) تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية التي تجنبها وتجنب جميع الأطراف الوقوع في خلافات محتملة.
 - ب) أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ هذه العقود.
- 2) تلتزم الهيئة اتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.
- 3) تسعى الهيئة لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
- 4) تتضمن سياسات الهيئة ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى العاملين فيها وأساليب حلها.
- 5) تتضمن سياسات الهيئة ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى أصحاب العلاقة وأساليب حلها.
- 6) تتضمن معايير الأداء المتبعة في الهيئة معايير لقياس شكاوى أصحاب العلاقة وسرعة حلها للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا.

المادة (12): إجراءات تلقي ومعالجة الشكاوى

- 1) يتم تلقي شكاوى أصحاب العلاقة وفقاً لأساليب التواصل التالية:
 - أ) خطابات عن طريق البريد (ص.ب. 3434، الرمز البريدي 13035) أو الفاكس (00965-22274003).
 - ب) رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للهيئة (info@iico.org).
 - ج) من خلال هاتف موحّد لتلقي الشكاوى والاقتراحات والملاحظات (00965-1808300).

- (د) صندوق الشكاوى والمقترحات بالهيئة.
- (هـ) الحضور لمقر الهيئة.
- (و) الاستبانات التي تقدمها الهيئة لأصحاب العلاقة.
- (2) تتم تسوية ومعالجة الشكاوى والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:
- (أ) يقوم العامل المختص باستقبال الشكاوى، ويتم النظر في الشكاوى وإبداء الرأي فيها من قبل المعني حسب طبيعة الشكاوى.
- (ب) يتم اعتماد آلية معالجة الشكاوى والرد من صاحب الصلاحية.
- (ج) يتم الرد خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تسلم الشكاوى.
- (د) يتم تسجيل المعالجة في السجل الخاص بذلك ومتابعتها من خلال الاجتماع مع الإدارة المعنية.
- (هـ) ترفع الشكاوى إلى المستوى الإداري الأعلى ومن الممكن الاستعانة بمستويات إدارية أخرى.
- (و) يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

المادة (13): اعتماد ونشر وتنفيذ ومراجعة السياسة

- (1) يقوم مدير مكتب الامتثال وإدارة المخاطر بعمل مراجعة دورية لهذه السياسة (بحد أقصى كل ثلاث سنوات) وكلما دعت الضرورة، وذلك لضمان تماشيها مع القوانين والأنظمة السارية في دولة الكويت وأفضل الممارسات في القطاع الخيري، ومن ثم يقوم برفع تقرير بنتائج المراجعة إلى المدير العام.
- (2) تُعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق عليها من مجلس الإدارة، ويتم العمل بها من تاريخ الاعتماد.
- (3) يبلغ بهذه السياسة جميع أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عن المجلس وجميع العاملين في الهيئة.



المهية الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

1808 300

www.iico.org



[khayriyanet](https://www.instagram.com/iico)