



دليل سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات

QF-1100-MN-002

الإصدار ٠

تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩

التوقيع	القيّم عليها	راجعها	صدق عليها	اعتمدها
المسمى الوظيفي	منسق التدقيق الداخلي	مدير الشؤون القانونية	الرئيس التنفيذي	لجنة التدقيق بمجلس الإدارة
التاريخ	٢٠١٩/٠٢/٢١	٢٠١٩/٢/٢١	٢٠١٩/٢/٢١	٢٠١٩/٢/٢٤

رقم الوثيقة: QF-1100-MN-002		سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات
المراجعة: ٠		
صفحة ٢ من ٦		
تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩		

اعتماد الوثيقة

سلطة/ مالك الوثيقة	مراقب/ القيم على الوثيقة
منسق التدقيق الداخلي	مسئول نظام الإدارة المتكاملة (IMS)
المسؤول العام عن محتوى هذه الوثيقة وجودتها وكفايتها واستمرار تطبيقها.	مسؤول عن الاحتفاظ بإصدارات محدثة من هذه الوثيقة على الشبكة الداخلية لوقود (Intranet) وعلى موقعها الإلكتروني وعن حذف الإصدارات السابقة.

سجل المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	سبب المراجعة/ بيان بالتغييرات	القيم عليها	راجعها	صدقها	اعتمدها
٠	٠١ مارس ٢٠١٩	الإصدار الأول	منسق التدقيق الداخلي	مدير الشؤون القانونية	الرئيس التنفيذي	لجنة التدقيق بمجلس الإدارة

مراقبة الوثيقة

لا يُسمح بالانحراف عن المتطلبات المحددة في هذه الوثيقة وتأجيلها إلا في حال اعتماد ذلك خطيًا من قبل مالك الوثيقة. كما يجب اعتماد أي إنحراف أو تأجيل لوقت محدود ومحدد فقط، على أن يكون مدعوما بإجراءات لتقييم المخاطر المترتبة والسيطرة عليها. قبل الإشارة إلى هذه الوثيقة، يتحمل المستخدم مسؤولية التأكد من أن الإصدار المستخدم (النسخة الورقية أو الإلكترونية) هو الإصدار ساري المفعول.

دورة المراجعة

تتم عملية مراجعة وتنقيح هذه الوثيقة كلما دعت الحاجة مرة كل ٣ سنوات على الأقل بواسطة مالك الوثيقة. علاوة على ذلك يجب مراجعة هذه الإجراءات وتنقيحها إذا استدعت الحاجة متى طرأت أية تغييرات جوهرية في دليل نظام الإدارة المتكاملة بوقود من شأنه التأثير على الإجراءات. وقد تتضمن هذه التغييرات ما يطرأ من تغييرات على سياسات نظام الإدارة المتكاملة وهيكلها الإداري والمهام والمسؤوليات وأي إجراءات إدارية أو رقابية تتصل بشكل مباشر بهذه الإجراءات. ويجب تحديد ما يُنظر إليه على أنه تغيير "جوهري" بواسطة مالك الوثيقة على النحو الذي يتفق مع المعايير المحددة بالإجراءات الخاصة بإدارة التغيير.

رقم الوثيقة: QF-1100-MN-002	سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	
المراجعة: ٠		
صفحة ٣ من ٦		
تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩		

جدول المحتويات

4	مقدمة	القسم الأول
4	١-١ الغرض	
4	٢-١ النطاق وقابلية التطبيق	
5	السياسات	القسم الثاني
5	١-٢ تعريف سياسة الإبلاغ عن المخالفات المتبعة في وقود	
٥	٢-٢ أمثلة للمخاوف و/أو الأفعال الخاطئة	
6	الإجراءات	القسم الثالث
6	١-٣ قنوات الإبلاغ	
٦	٢-٣ مستلمو البريد الإلكتروني الخاص	
٦	٣-٣ التحقيق في المخاوف و/أو الأفعال الخاطئة وإنهائها	
٦	٤-٣ الحماية من العقاب و/أو الانتقام	

رقم الوثيقة: QF-1100-MN-002	سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	
المراجعة: ٠		
صفحة ٤ من ٦		
تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩		

القسم الأول

مقدمة

ينقسم هذا الدليل إلى ثلاثة أقسام:

البيان	القسم
تحتوي على تفاصيل الغرض من سياسة الإبلاغ عن المخالفات ونطاقها	مقدمة
تفاصيل سياسة الإبلاغ عن المخالفات وبعض الأمثلة للمخاوف و/أو الأفعال الخاطئة	سياسة 'الإبلاغ عن المخالفات' المتبعة في قطر للوقود (وقود)
تفاصيل عن قناة الإبلاغ عن المخالفات، تفاصيل مستلمي البلاغات، التحقيقات، حماية من يبلغ عن المخالفات	الإجراءات المتبعة لحالات 'الإبلاغ عن المخالفات' في قطر للوقود (وقود)

١-١ الغرض

تم إعداد هذا الدليل لشرح أهمية الإبلاغ عن المخالفات، والمساعدة على إيجاد الوعي فيما يتعلق بذلك، والتعامل مع حالات الإبلاغ عن المخالفات بما يعود بالنفع على وقود والشركات التابعة لها وعلى أصحاب المصالح ودولة قطر والمجتمع القطري. تظهر الاستقامة التي تتسم بها وقود من خلال طريقة إدارتها للعمل بمنتهى الشفافية والمسؤولية. كما تظهر في نزاهة تقارير وقود المالية والتزامها بالمسؤولية الاجتماعية للشركة.

تهدف سياسة الإبلاغ عن المخالفات الى تشجيع الموظفين والجمهور والهيئات على الإبلاغ عن المخاوف دون تثبيط أو خوف من العقاب و/أو الانتقام، فمن مصلحة الشركة ودولة قطر والمجتمع القطري الإبلاغ عن هذه المخاوف حتى يمكن معالجتها بالشكل المناسب. كما توفر سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخاوف منصة للموظفين والجمهور والهيئات للإبلاغ عن أي مخاوف أو أفعال خاطئة.

٢-١ النطاق وقابلية التطبيق

تسري سياسة الإبلاغ عن المخالفات والمخاوف على كل الموظفين وأصحاب المصالح والجمهور بشكل عام. ويتضمن ذلك مسؤولية الإبلاغ عن المخاوف أو الأفعال الخاطئة من خلال قنوات الإبلاغ المذكورة في المادة ٣-١ وحماية الشخص أو الجهة المقدمة للبلاغ من العقاب أو الانتقام.

سيتم تقديم الإصدار الأول لهذه السياسات والإجراءات إلى مجلس الإدارة/ لجنة التدقيق لاعتمادها، بعد التصديق عليها من قبل الرئيس التنفيذي. ولقد تم إعداد السياسة والإجراءات وفقاً لمعايير الشركة، وسيتم إرسالها للاعتماد وفقاً للإجراءات التالية:

- يقوم قسم التدقيق الداخلي، بصفته مالك السياسة، بمراجعة المعايير التنظيمية وأفضل الممارسات المتبعة بالمجال وكفاءة قنوات الإبلاغ وإجراءات التحقيق، ليقرر بشأن كفاية السياسة والإجراءات وتقديم المسودة إلى إدارة الجودة والصحة والسلامة والأمن والبيئة.
- ستقوم إدارة الجودة والصحة والسلامة والأمن والبيئة بتعميم مسودة الوثيقة على كل الرؤساء التنفيذيين ومديري الإدارات، بما في ذلك الشؤون القانونية للحصول على المشورة والملاحظات.
- بعد الحصول على التعليقات والملاحظات المعنية، ستقوم إدارة الجودة والصحة والسلامة والأمن والبيئة بصياغة الوثيقة النهائية للمسودة مع إدارة التدقيق الداخلي.

رقم الوثيقة: QF-1100-MN-002	سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	
المراجعة: ٠		
صفحة ٥ من ٦		
تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩		

- سيتم تقديم الوثيقة النهائية إلى الرئيس التنفيذي للتصديق عليها.
- بعد المراجعة والتصديق من قبل الرئيس التنفيذي، سيتم تقديم السياسة والإجراءات إلى لجنة التدقيق بمجلس الإدارة لاعتمادها.
- سيتم نشر السياسة والإجراءات المعتمدة على الشبكة الداخلية لوقود وعلى موقع وقود، مع إنشاء رابط مرئي في مكان دائم على صفحات الويب.
- تتم مراجعة سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات بشكل سنوي وفقا للخطوات المذكورة اعلاه.

القسم الثاني

السياسات

٢-١ تعريف سياسة الإبلاغ عن المخالفات المتبعة في وقود

التزاما من وقود بما عرفت به من نزاهة واستقامة، قامت وقود بسن سياسة الإبلاغ عن المخالفات هذه كوسيلة و/أو منصة للموظفين وأصحاب المصالح والجمهور بشكل عام للإبلاغ عن أية مخاوف و/أو أفعال خاطئة، من شأنها التأثير على نزاهة وقود أو قد تلحق الضرر بمصلحة الشركة أو الجمهور أو دولة قطر.

٢-٢ أمثلة للمخاوف و/أو الأفعال الخاطئة

يجب على أي موظف أو فرد من الجمهور يستشعر أو يواجه حالات أو حوادث من شأنها تسبب الضرر للشركة أو قطر أو الجمهور أن يقوم بالإبلاغ عن هذه الحوادث من خلال القناة التي تم إنشاؤها لهذا الغرض. وفيما يلي بعض الأمثلة للحالات أو الحوادث الضارة:

- الأنشطة الاحتيالية المشتبه بحدوثها - ومن أمثلتها السرقة أو الاختلاس، أو خيانة الأمانة، أو الممارسات الفاسدة، أو تقديم أو استلام الرشاوي أو أي منافع أخرى بغرض التأثير، أو التلاعب بالسوق، وكذلك تبيع (اتجار) الموظفين من خلال وظائفهم أو العنف أو الأفعال المهددة للحياة أو أي تصرفات كيدية ضارة أو خطيرة تهدف إلى إلحاق الضرر بالممتلكات/ السمعة/ الجمهور ... إلخ.
- الأفعال الخاطئة المتعلقة بالتقارير المالية - ومن أمثلة ذلك التزوير، أو إتلاف السجلات التجارية أو المالية/ المحاسبية، أو التحريف، أو إخفاء المعلومات المالية أو عدم الالتزام بالسياسات و/أو الضوابط المالية والمحاسبية، أو عدم الالتزام بقواعد الامتثال التنظيمي أو إخفاء المعلومات ... إلخ.
- انتهاك القوانين واللوائح وسياسات وإجراءات الشركة - ومن أمثلة ذلك انتهاكات القوانين واللوائح التي تحكم نشاط الشركة، وعدم الالتزام أو عدم التقيد بسياسات وإجراءات الشركة، وتعارض المصالح وممارسات البيع المخادعة، والتلاعب بالأسعار، والتضحية بجودة المنتجات أو الخدمات، وبيع السلع المزيفة أو المتدنية المستوى ... إلخ.
- انتهاكات المعلومات والبيانات والأمن - ومن أمثلة ذلك تسريب المعلومات، والتضحية بسلامة البيانات، وتجاهل التهديدات السيبرانية (الالكترونية) والتقليل من أهمية الجرائم السيبرانية وانتهاك قوانين الخصوصية، وعدم الامتثال لسياسات و/أو ضوابط تكنولوجيا المعلومات، والأعمال التخريبية ... إلخ.

رقم الوثيقة: QF-1100-MN-002	سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات	
المراجعة: ٠		
صفحة ٦ من ٦		
تاريخ السريان: ٠١ مارس ٢٠١٩		

القسم الثالث

الإجراءات

٣-١ قنوات الإبلاغ

للمحافظة على السرية التامة، قامت الإدارة بإنشاء بريد إلكتروني خاص وسري. وفيما يلي عنوان البريد الإلكتروني:

shareandcare@woqod.com.qa

ندعو وقود الموظفين وأصحاب المصالح والجمهور للإبلاغ عن أي مخاوف و/أو أفعال خاطئة من خلال كتابة بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني سالف الذكر. وسيتم التحقيق في كل المخاوف التي يتم الإبلاغ عنها من خلال هذه القناة، بسرية تامة. ويمكن للشخص و/أو الجهة المقدمة للبلاغ الاطمئنان إلى أنه لن يتم الكشف عن هويته/ هويتها وسيتم منحه/ منحها الحماية من أي عقاب أو انتقام.

٣-٢ مستلمو البريد الإلكتروني الخاص

سيتم تسليم رسائل البريد الإلكتروني المرسلة إلى 'shareandcare@woqod.com.qa' إلى صناديق البريد الإلكتروني الرسمية الخاصة بـ:

(أ) منسق التدقيق الداخلي

و

(ب) رئيس مجلس الإدارة

٣-٣ التحقيق في المخاوف و/أو الأفعال الخاطئة وإنهائها

٣-٣-١ بمجرد استلام البريد الإلكتروني من قبل 'shareandcare'، سيتم تقييمه للوقوف على المخاوف المثارة في البريد الإلكتروني لمعرفة مدى خطورتها وعواقبها.

٣-٣-٢ سيتم إجراء التحقيقات المناسبة اللازمة وسيتم تقديم تقرير بنتائج التحقيقات إلى لجنة التدقيق بمجلس الإدارة.

٣-٣-٣ سيتم الشروع في اتخاذ الإجراءات الضرورية وفقاً لتوجيهات لجنة التدقيق بمجلس الإدارة، وسيتم تقديم تقرير إنهاء إلى لجنة التدقيق بمجلس الإدارة.

٣-٣-٤ سيتم إرسال رسالة شكر وتقدير عبر البريد الإلكتروني إلى الشخص أو الجهة التي أرسلت البريد الإلكتروني إلى 'shareandcare' لما أظهره/أظهرته من التزام.

٣-٤ الحماية من العقاب و/أو الانتقام

يضمن مجلس الإدارة الحماية من أي نوع من أنواع العقاب أو الانتقام لأي موظف أو فرد من الجمهور أو أي جهة تبلغ عن المخاوف و/أو الأفعال الخاطئة لمصلحة الشركة، أو دولة قطر أو الجمهور.

لن يتم التسامح بشأن أي نوع من أنواع الانتقام أو الاضطهاد الذي يقع على الشخص أو الجهة التي تبلغ عن المخاوف و/أو الأفعال الخاطئة.