



خدمات مطار البحرين  
BAHRAIN AIRPORT  
SERVICES

# باس أمانة

## سياسة الإبلاغ عن التجاوزات الغير قانونية

سياسة أمانة اقرها مجلس ادارة باس  
بتاريخ ٢٧- يونيو -٢٠١٨  
رقم القرار 06-165-2018  
نسخة المراجعة Rev.02 بتاريخ 23 مايو 2021

## جدول المحتويات (الفهرس)

1.....	المقدمة.....	1
1.....	سياسة الإبلاغ عن التجاوزات الغير قانونية.....	2
2.....	الشخص المسؤول.....	3
2.....	مبادئ سياسة الإبلاغ.....	4
2.....	آلية الإبلاغ والتعامل مع الشكاوى.....	5
4.....	التقصي وحل المشكلات.....	6
6.....	حفظ السجلات.....	7
6.....	الرصد والمتابعة.....	8
6.....	التعميم.....	9

## 1 المقدمة

تلتزم شركة خدمات مطار البحرين (باس) بأعلى معايير الحوكمة في مجال الإدارة، حيث تركز في استراتيجيتها على مبادئ الانفتاح والشفافية والأمانة والنزاهة. ويتمثل ذلك في تطبيق السلوكيات الأخلاقية والقانونية في مجال العمل.

على صعيد متصل، فإن شركة (باس) تأمل من موظفيها الإبلاغ عن أية حوادث يشتبه فيها بسوء السلوك والاحتيال والفساد والتواطؤ والإكراه، وغيرها من الانتهاكات التي من شأنها أن تمس نزاهة الشركة وسمعتها.

تهدف سياسات الإبلاغ إلى تسهيل قدرة الموظفين على الإخبار عن المخالفات بحسن نية، دون الخوف من ردود الأفعال أو مساءلتهم لاحقاً. وتنطبق هذه السياسات على كافة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمدراء والموظفين بمختلف درجاتهم الوظيفية في الشركة. كما تهدف أيضاً إلى توفير بوابة لأصحاب المصالح التجارية من الموردين والعلاء والمساهمين للتعبير عن مخاوفهم بشأن السلوك التجاري المتبع.

للمساعدة في نشر ثقافة وسلوك الإبلاغ عن المخالفات، سيتم استخدام مصطلح (أمانة)، مما يساهم في تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن سوء السلوك داخل أو خارج الشركة.

## 2 سياسة الإبلاغ عن التجاوزات الغير قانونية

تهدف سياسة (أمانة) إلى تغطية العديد من المخاوف الجادة، وتشمل على سبيل المثال:

- الفساد أو الرشوة أو الابتزاز
- المضايقة
- الجرائم الجنائية
- إساءة تطبيق القوانين
- تعريض صحة الأفراد وسلامتهم للخطر
- القصور في الضوابط الداخلية
- الاحتيال أو الخطأ المتعمد في إعداد البيانات المالية
- التفسير الخاطئ للتقارير المالية
- خرق أو عدم الالتزام بالسياسات والإجراءات القانونية والتنظيمية الداخلية.
- السلوك غير الأخلاقي أو غير القانوني ذو الطبيعة العامة والتشغيلية أو المالية
- التزوير أو التغيير أو التلاعب في المستندات أو ملفات الكمبيوتر

**سياسة (أمانة) تهدف إلى تشجيع الموظفين وتمكينهم من التعبير عن مخاوفهم الجادة، مع شخص مؤهل ومحدد، بدلاً من تجاهل المشكلة أو نشر تلك المخاوف خارج الشركة.**

### 3 الشخص المسؤول

الشخص المسؤول: هو المعني باستقبال الشكاوى والبلاغات الواردة ضمن سياسة (أمانة)، وهو مدير أول للتدقيق الداخلي بشركة خدمات مطار البحرين.

### 4 مبادئ سياسة الإبلاغ

- سيتم التعامل مع كافة المخاوف التي تطرح بشكل عادل وصحيح.
- لن يتم التسامح مع المضايقة أو الإيذاء الذي قد يتعرض له الشخص المبلغ.
- هوية الشخص المبلغ ستبقى مجهولة ومحمية، ما لم يتفق خلاف ذلك.
- لن يتعرض الشخص المبلغ لخطر العقاب نتيجة تبليغه، حتى لو كان مخطئاً، لكن هذا الضمان لن يشمل الأشخاص الذين يقدمون بلاغات كيدية.

### 5 آلية الإبلاغ والتعامل مع الشكاوى

يمكن للموظفين إثارة شكوكهم ومخاوفهم مع مدراءهم المباشرين، وفي حال لم يشعر الموظف بالراحة للنقاش مع مديره، لأي سبب كان، فيمكنه تقديم البلاغ للشخص المسؤول في هذا الشأن. وفي حال لم يكن الشخص مرتاحاً للإبلاغ لدى الشخص المسؤول أيضاً، فإنه يمكنه الانتقال مباشرة إلى الرئيس التنفيذي.

يطلب من الموظفين التعاون في أي تحقيق رسمي أو تدقيق أو طلب مماثل له علاقة بالبلاغات والشكاوى.

لا يجوز لأي موظف أو مسؤول في الشركة استخدام مناصبهم لمنع الآخرين من ممارسة حقوقهم في عملية الإبلاغ. يمكن الإبلاغ عن الشكاوى عبر العديد من القنوات المتاحة، وللموظف حق اختيار ما يناسبه:

والخيارات المتاحة حالياً هي:

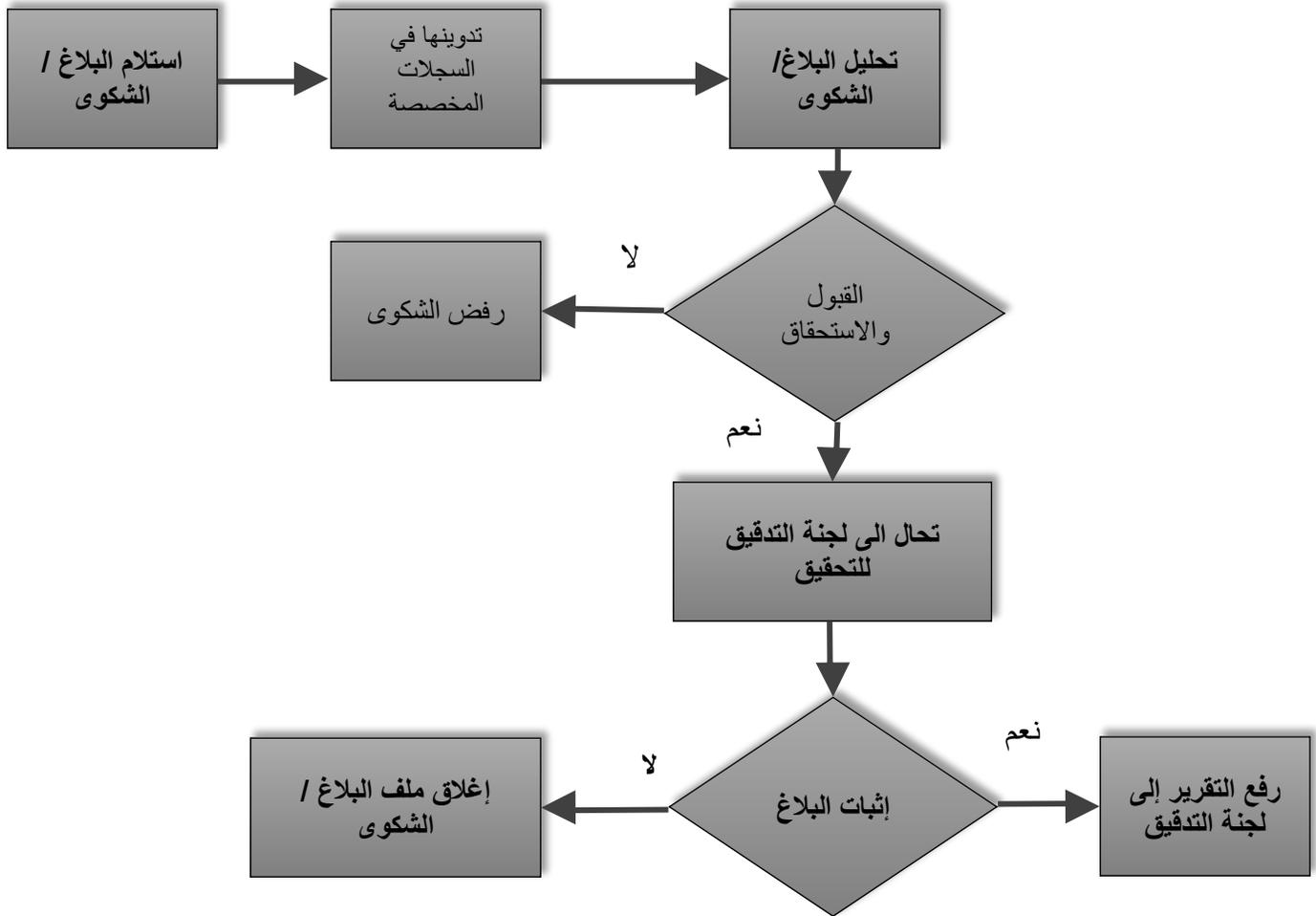
1. إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى: [amana@amanabas.com](mailto:amana@amanabas.com)

2. إرسال رسالة بريدية على العنوان التالي: صندوق بريد 22116 المحرق

يجب على الشخص المسؤول التعامل مع كافة الشكاوى المبلغ عنها، مع الأخذ في عين الاعتبار خطورة القضية المطروحة، وتحليل جدوى الشكاوى، ومناقشتها مع لجنة التدقيق التي قد تشكل بعضوية مدققين خارجيين أو خبراء قانونيين.

يسلم التقرير النهائي أمام لجنة التدقيق، والتي ترفع بدورها ما تراه مناسباً إلى مجلس الإدارة، وذلك وفقاً لخطورة وحجم المخالفة.

قبل إجراء أي تحقيق، يعد تلقي الشكاوى وتسجيلها وتحليلها أمراً هاماً، إذ تتم معالجة الشكاوى وفقاً للرسم البياني التالي:



يرفع الشخص المسؤول السجلات الخاصة بالشكاوى التي تم الإبلاغ عنها والإجراءات التي تمت بشأنها إلى لجنة التدقيق بمجلس ادارة باس وذلك بنحو نصف سنوي.

## 6 التقصي وحل المشكلات

تأخذ شركة (باس) كافة التقارير المعنية بالمخالفات المحتملة على محمل الجد، كما تلتزم الشركة بالسرية التامة والتحقيق المكتمل الأركان.

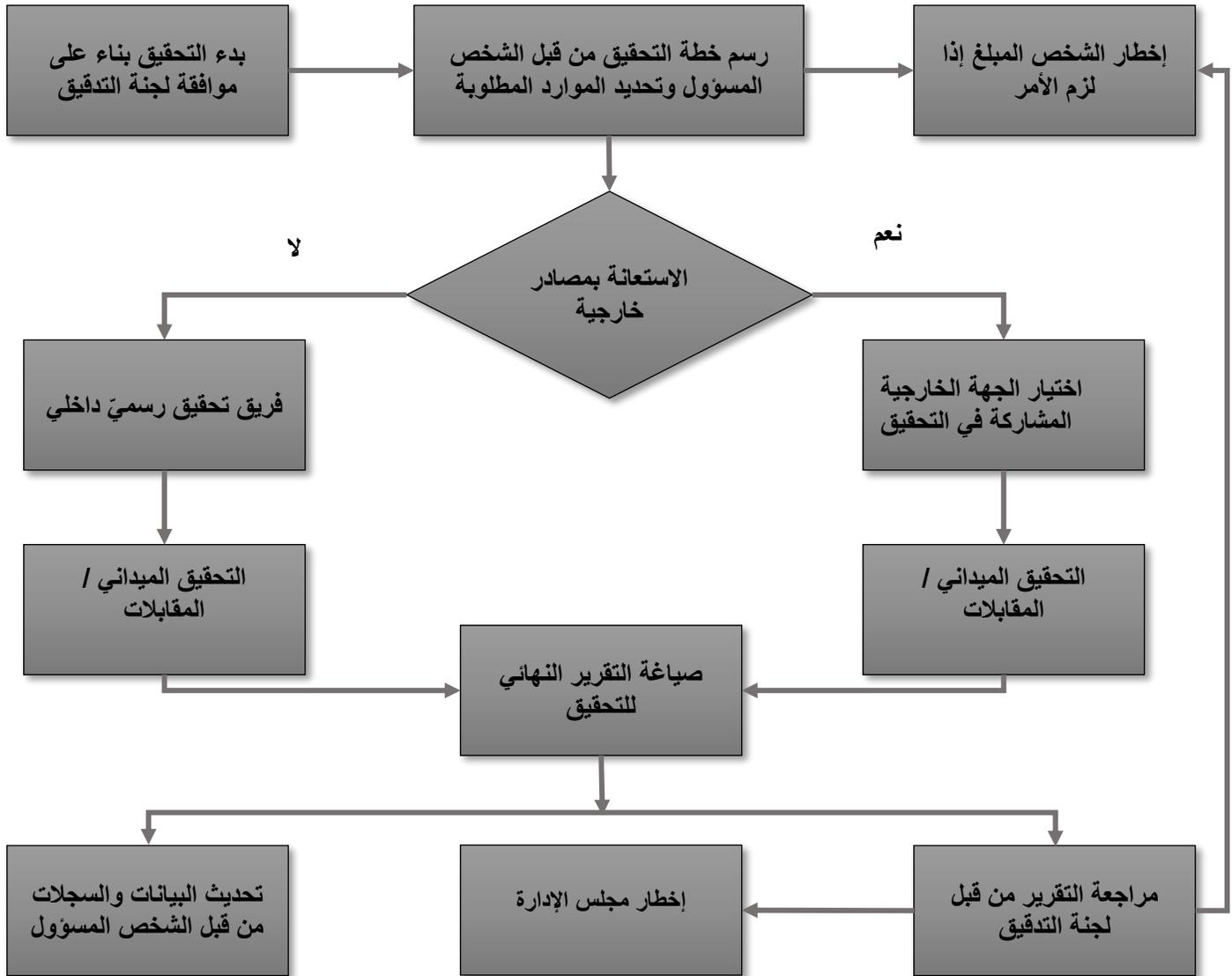
تسعى (باس) إلى ان يكون التحقيق شاملاً وموضوعياً ومحايذاً قدر الإمكان، خصوصاً فيما يتعلق بالتحقيقات ذات الصلة بمدونة السلوك، لذا سيكون أمام الموظفين الذين يتم التحقيق معهم بسبب انتهاكات محتملة فرصة لسماع أقوالهم وإثباتاتهم قبل اتخاذ أي قرار نهائي بشأنهم.

إذا كانت هوية صاحب الشكوى/ البلاغ معروفة، سيتم إخطاره باستقبال البلاغ وبدء الإجراءات على وجه السرعة لتفادي تفاقم المشاكل أو الأضرار المترتبة.

ستعالج كافة الشكاوى والبلاغات على وجه السرعة، وسيتم إثبات الإدعاءات عبر الأدلة. هذا وسيتم التحقيق بواسطة الشخص المسؤول عن تلقي المخالفات (مدير أول التدقيق الداخلي) بمساعدة طرف خارجي (يتم البت فيه على أساس كل حالة على حدة من قبل لجنة التحقيق).

يحدد بروتوكول التحقيق من قبل لجنة التدقيق، بناء على حساسية الشكوى وأهميتها. كما سيتم تعيين طرف ثالث مستقل لضمان وجود وجهة نظر مستقلة. أما إذا كانت الشكوى بسيطة أو ليست ذات أهمية عالية، فسيتم إجراء التحقيق داخلياً.

تفاصيل بروتوكول التحقيق وآليته توضح في الرسم البياني أدناه:



## 7 حفظ السجلات

يجب على الشركة الاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى والبلاغات وتتبع استلامها ونتائج التحقيق فيها، بالإضافة إلى كافة الوثائق ذات الصلة. هذا وتمثل الوثائق الناتجة عن التحقيق دليلاً يجب الحفاظ عليه وحمايته والاحتفاظ به.

وحيث أن هذه الأمور قد تتعلق بمسائل سرية يتم الإبلاغ عنها من قبل المبلغين عن المخالفات، فإنه يتوجب توشي الحذر لتقييد الوصول إلى المستندات المطبوعة وتخزين البيانات الإلكترونية وتأمينها. كما يتم استعمال هذه البيانات ضمن سجلات لجنة التدقيق لسياسات حوكمة الشركات، بما يدعم تعامل الشركة بفعالية مع مخاطر المحاسبة والرقابة الداخلية و التدقيق.

## 8 الرصد والمتابعة

يجب مراقبة سياسة أمانة للتأكد من توافقها مع الأهداف والمعايير التي وضعتها لجنة التدقيق. كما ستراقب لجنة التدقيق تنفيذ السياسة من خلال مقياس الأداء، والذي يتضمن استعراض وتحليل عدد الشكاوى الواردة وعدد التحقيقات والوقت اللازم لحل الشكاوى والإجراءات التصحيحية المتخذة وغيرها.

## 9 التعميم

يجب إشعار كافة موظفي الشركة الحاليين والمستقبليين حول هذه الوثيقة، وذلك بالتعاون مع إدارة رأس المال البشري. كما يجب عرض هذه الوثيقة على لوحة الإعلانات في مكان بارز بالشركة وعلى البوابة الإلكترونية iBAS.