|  |
| --- |
|  |
| سياسة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي |
| مشروع USAID مكانتي للتمكين الاقتصادي والقيادي للمرأة وبالتعاون مع مركز تطوير الاعمال - BDC |

مشروع مكانتي ممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية في الأردن وتنفذه شركة انكومباس. تم إعداد هذه السياسة بدعم من الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) إن محتوى هذه السياسة هو مسؤولية مركز تطوير الأعمال - BDC) ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أو آراء الحكومة الأمريكي

قائمة المحتويات

[المقدمة 3](#_Toc177252862)

[أهداف السياسة 3](#_Toc177252863)

[أهمية سياسة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي 4](#_Toc177252864)

[الإجراءات 5](#_Toc177252865)

[التدريب والتوعية 5](#_Toc177252866)

[تعريف التمييز النوعي والسلوكيات المحظورة: 5](#_Toc177252867)

[إجراءات الإبلاغ والشكاوى 6](#_Toc177252868)

[إجراءات التحقيق 7](#_Toc177252869)

[إجراءات اتخاذ القرار 7](#_Toc177252870)

[إجراءات المتابعة 7](#_Toc177252871)

[إجراءات عدم الانتقام 8](#_Toc177252872)

[إجراءات المتابعة والتقييم 8](#_Toc177252873)

[أليات الحماية لحماية المبلغين وضمان سرية المعلومات 8](#_Toc177252874)

[مؤشرات القياس 10](#_Toc177252875)

المراجع:

World Economic Forum. (2023). *Global Gender Gap Report 2023*. تم الاسترداد من World Economic Forum: https://www.weforum.org/publications/global-gender-gap-report-2023/in-full/benchmarking-gender-gaps-2023/

## المقدمة

سياسة الموارد البشرية في التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي تمثل جزءًا حيويًا من استراتيجيات (الشركة/المؤسسة) لضمان الخصوصية والمساواة والعدالة داخل بيئة العمل. لحماية حقوق الأفراد والتصدي لأي تمييز أو انتهاك يمكن أن يحدث بناءً على النوع الاجتماعي، أو أي سمات شخصية أخرى.

## أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة في التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي:

1. تعزيز المساواة والعدالة: تهدف السياسة إلى تعزيز المساواة بين جميع أفراد (الشركة/المؤسسة) بغض النظر عن النوع الاجتماعي، وضمان حقوقهم وفقًا للقوانين المحلية والدولية.
2. منع التمييز: تسعى السياسة إلى منع أي تمييز يمكن أن يحدث بناءً على النوع الاجتماعي، سواء في التوظيف أو الاعتراف أو الترقية أو أي جوانب أخرى من علاقات العمل.
3. خلق بيئة عمل مواتية: تهدف السياسة إلى خلق بيئة عمل تشجع على الاحترام المتبادل والتعاون بين جميع الموظفين/الموظفات، مما يسهم في رفاهيهم وزيادة إنتاجيتهم.
4. تعزيز التوعية والثقافة الإيجابية: تعمل السياسة على تعزيز التوعية بقضايا النوع الاجتماعي وأهميتها داخل (الشركة/المؤسسة)، وتعزيز الثقافة الإيجابية التي تؤمن بالعدالة والمساواة.
5. توفير آليات فعالة للشكاوى: توفر السياسة آليات وإجراءات واضحة وفعالة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي، تضمن الخصوصية والمهنية والعدالة والشفافية في سياسة المؤسسة ا يسهل على الموظفين/الموظفات والإداريين التعامل مع هذه الحالات بشكل عادل وفعال وآمن
6. التزام بالتطبيق القانوني: تؤكد السياسة على التزام (الشركة/المؤسسة) بالقوانين والتشريعات ذات الصلة فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي، وتتخذ الإجراءات اللازمة للامتثال والتقيد بهذه القوانين.

## أهمية سياسة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي

1. حماية حقوق الموظفين/الموظفات:

تعتبر سياسة الموارد البشرية في هذا السياق حجر الزاوية في حماية حقوق الموظفين/الموظفات من التمييز والاعتداءات بناءً على النوع الاجتماعي. فهي توفر إطارًا قانونيًا وإجرائيًا للموظفين/للموظفات للإبلاغ عن أي ممارسات غير ملائمة والتأكد من أنها ستُعالج بشكل يحترم الخصوصية والمهنية وبما يتماشى مع السياسات والقوانين الواضحة والعادلة المعمول بها.

1. تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية:

بتعزيز قيم المساواة والاحترام داخل (الشركة/المؤسسة)، تساهم هذه السياسة في بناء ثقافة تنظيمية نزيهة تشجع على التعاون والاحترام المتبادل بين جميع أفراد الفريق. هذا يؤدي إلى تعزيز روح الفريق وزيادة رضا الموظفين/الموظفات واستقرارهم.

1. الامتثال للقوانين والتشريعات:

من خلال وضع سياسة متكاملة ودقيقة تراعي التوازن بين الجنسين وتدعم التنوع، تساهم في ضمان امتثال (الشركة/المؤسسة) للتشريعات والقوانين المتعلقة بالشمولية وحقوق المرأة. هذا يقلل من المخاطر القانونية ويحسن سمعة (الشركة/المؤسسة) أمام المجتمع والعملاء ويعزز مصداقيتها كشركة تحترم حقوق الجميع وتدعم التنوع والشمولية.

1. تعزيز الأداء الاجتماعي والاقتصادي:
2. إن إقامة بيئة عمل متنوعة وشاملة تعزز من أداء الموظفين/الموظفات وإنتاجيتهم. الاستثمار في مجتمع متنوع يشمل جميع الفئات والنساء بشكل خاص يؤدي إلى التفكير الإبداعي والحلول المبتكرة، هذا التنوع يعزز النجاح التنظيمي ويحقق الأهداف الاستراتيجية (للشركة/ للمؤسسة). حيث يصبح التنوع قوة دافعة للنمو الاقتصادي والاجتماعي.
3. تعزيز سمعة (الشركة/المؤسسة):

الالتزام بسياسات المساواة وتعزيز التنوع داخل (الشركة/المؤسسة) يعزز سمعتها ككيان يتمتع بالاحترام والمسؤولية الاجتماعية، تصبح (الشركة/المؤسسة) جاذبة للمواهب النسائية والمواهب من خلفيات متنوعة، بالإضافة إلى جذب المتعاملين والمتعاملات الذين يقدرون القيم الأخلاقية والاجتماعية التي تلتزم بها الشركة .

## الإجراءات

يوضح الجدول رقم (41) الإجراءات للتعامل مع شكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي

جدول : الإجراءات للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالنوع الاجتماعي

|  |  |
| --- | --- |
|  | التدريب والتوعية |
| 1 | برامج التدريب | * تنظيم دورات تدريبية دورية لجميع الموظفين/الموظفات حول سياسات النوع الاجتماعي وكيفية التعامل مع الشكاوى.
* تقديم أمثلة واقعية وتمارين لزيادة الفهم والتفاعل مع السياسة.
 |
|  | تعزيز الثقافة المؤسسية | * تشجيع الثقافة التنظيمية التي تحترم وتعزز المساواة والاحترام المتبادل بين جميع الأعضاء.
* إدماج مبادئ النوع الاجتماعي في جميع جوانب ثقافة (الشركة/المؤسسة) والعمل اليومي.
 |
|  | تعريف التمييز النوعي والسلوكيات المحظورة: |
| 1 | تعريف النوع الاجتماعي | * تحديد مفهوم النوع الاجتماعي داخل (الشركة/المؤسسة)
* تحديد كيفية تطبيق هذه الأبعاد في سياقات مختلفة داخل (الشركة/المؤسسة) مثل التوظيف، الترقيات، الأجور والمزايا، التدريب والتطور الوظيفي، الرعاية الصحية، وغيرها.
 |
| 2 | السلوكيات والافعال المحظورة | تحديد السياقات والافعال التي يمكن أن تنشأ فيها هذه السلوكيات والافعال التي يمكن أن تُعتبر تمييزاً على أساس النوع الاجتماعي:* عمليات التوظيف والترقية:

منع التمييز في اتخاذ قرارات التوظيف أو الترقية بناءً على جنس المتقدم أو التوجه الجنسي.* توفير الفرص التعليمية والتدريبية:

ضمان عدم حدوث تمييز في تقديم الفرص التعليمية أو التدريبية بناءً على النوع الاجتماعي.* المكافآت والمزايا الإضافية:

عدم فرض قيود على الحصول على المزايا أو المكافآت بناءً على الجنس أو أي جانب آخر من جوانب النوع الاجتماعي.* البيئة العملية والعلاقات الاجتماعية:

حظر استخدام لغة أو سلوكيات تعتبر تمييزية أو مهينة بحق الموظفين/الموظفات بناءً على جنسهم أو أي جانب آخر من جوانب النوع الاجتماعي.* سياسات الإجازات والإجراءات الإدارية:

ضمان تطبيق سياسات الإجازات والإجراءات الإدارية بطريقة عادلة ومتساوية دون تمييز بناءً على النوع الاجتماعي. |
|  | إجراءات الإبلاغ والشكاوى |
| 4 | قنوات الابلاغ | * خيارات متعددة: توفير خيارات متعددة للإبلاغ مثل الإبلاغ للمسؤولين المباشرين، قسم الموارد البشرية، أو من خلال نظام إلكتروني.
* سهولة الوصول: التأكد من أن جميع الموظفين/الموظفات يعرفون كيفية الوصول إلى قنوات الإبلاغ المتاحة.
 |
| 5 | سرية البلاغات | * حماية المعلومات: ضمان أن جميع البلاغات يتم التعامل معها بسرية تامة لحماية هوية المبلغين.
* سياسة عدم الانتقام: التأكيد على أن الشركة تلتزم بسياسة عدم الانتقام ضد أي شخص يقدم بلاغاً.
 |
| 6 | تفاصيل البلاغ | * توجيه المبلغين\المبلغات: توجيه المبلغين\المبلغات لتقديم تفاصيل دقيقة عن الواقعة بما في ذلك الزمن، المكان، والوصف التفصيلي للحادثة، وأي شهود محتملين.
 |
| 7 | إجراءات استقبال الشكاوى | * تحديد الأفراد أو الأقسام المسؤولة عن استقبال الشكاوى، وضمان توافرهم واستعدادهم لمعالجة الشكاوى بشكل فوري.
* تحديد الجدول الزمني لاستجابة الشكاوى والمواعيد المحددة لإجراء التحقيقات
 |
| 8 | سرية الشكاوى | تأكيد على أهمية سرية المعلومات المتعلقة بالشكاوى والتزام جميع الأطراف بحماية خصوصية المبلغين\المبلغات |

|  |  |
| --- | --- |
|  | إجراءات التحقيق |
| 9 | تعيين مسؤولي التحقيق | * تحديد المحققين المختصين بالنوع الاجتماعي وتعيين المحقق الرئيسي المسؤول عن كل حالة.
* تحديد السلطات والمسؤوليات لكل من المحققين والمسؤولين في عملية التحقيق.
 |
| 10 | جمع الأدلة | * مقابلات: إجراء مقابلات مع المبلغ، المدعى عليه، وأي شهود.
* الأدلة المادية: جمع وتحليل الأدلة المادية مثل الرسائل، البريد الإلكتروني، وتسجيلات الفيديو إذا كانت متاحة.
 |
| 11 | التحقيق | * تحقيق محايد: إجراء تحقيق محايد ومستقل مع الالتزام بسرية المعلومات.
* جدول زمني: تحديد جدول زمني لإتمام التحقيق بشكل سريع وعادل.
 |
| 12 | اعداد التقرير | * تقرير شامل: إعداد تقرير شامل يتضمن جميع الأدلة والشهادات والنتائج.
* توصيات: تضمين التوصيات اللازمة بناءً على نتائج التحقيق.
 |
|  | إجراءات اتخاذ القرار |
| 13 | مراجعة النتائج | * لجنة مختصة: مراجعة تقرير التحقيق من قبل لجنة مختصة في الموارد البشرية.
* تحليل النتائج: تحليل النتائج بشكل دقيق واتخاذ القرار بناءً على الأدلة المتوفرة.
 |
| 14 | اتخاذ القرار | * إجراءات عقابية: اتخاذ إجراءات عقابية بناءً على نتائج التحقيق (مثل الإنذارات، التدريب الإلزامي، النقل، أو الفصل من العمل).
* تواصل القرار: إبلاغ الأطراف المعنية بالقرارات المتخذة والإجراءات التي ستتبع.
 |
|  | إجراءات المتابعة |
| 15 | اخطار الأطراف المعنية | * إبلاغ النتائج: إبلاغ المبلغ\المبلغة والمدعى عليه بنتائج التحقيق والإجراءات المتخذة.
* شرح القرارات: تقديم شرح واضح للأسباب التي أدت إلى اتخاذ القرارات النهائية.
 |
| 16 | الدعم النفسي | * استشارات نفسية: تقديم دعم نفسي للمبلغ\المبلغة والمتضررين من خلال استشاريين نفسيين متخصصين.
* متابعة الحالة: متابعة الحالة النفسية للمبلغ\المبلغة والمتضررين لضمان سلامتهم وراحتهم النفسية.
 |
| 17 | مراجعة الاجراء | * تقييم دوري: إجراء تقييم دوري للسياسة والإجراءات لضمان فعاليتها.
* تحديث السياسة: تحديث السياسة بناءً على التقييمات والملاحظات الواردة.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | إجراءات عدم الانتقام |
| 18 | حماية المبلغ | * ضمان الأمان: التأكيد على عدم تعرض أي موظف\ة قام\قامت بالإبلاغ عن التحرش لأي نوع من الانتقام أو التمييز.
* آليات الحماية: توفير آليات واضحة لحماية المبلغين\المبلغات وضمان سرية البلاغات.
 |
| 19 | الإجراءات التأديبية | * عقوبات صارمة: فرض عقوبات صارمة على أي شخص يقوم بأعمال انتقامية تجاه المبلغين\المبلغات.
* تحقيق فوري: إجراء تحقيق فوري في أي ادعاءات بالانتقام واتخاذ الإجراءات اللازمة.
 |
|  | إجراءات المتابعة والتقييم |
| 20 | مراجعة دورية | * جدولة مراجعات دورية لسياسة التعامل مع الشكاوى لضمان استمرار فعاليتها وملائمتها للظروف القانونية والثقافية المتغيرة.
* توثيق النتائج وتطبيق التحسينات اللازمة استنادًا إلى الخبرات المكتسبة
 |

## أليات الحماية لحماية المبلغين وضمان سرية المعلومات

1. القنوات الآمنة للإبلاغ
* نظام الإبلاغ الإلكتروني: إنشاء نظام إلكتروني آمن يمكن من خلاله تقديم البلاغات بسرية تامة. مع التأكيد على ضمان حماية الموظفين/الموظفات، وخاصة النساء والفئات المهمشة، من أي تمييز أو تحرش.
* خط ساخن: توفير خط هاتف خاص للإبلاغ عن عن أي حالات تتعلق بالعنف أو التحرش أو التمييز، يدار من قبل فريق مختص في الموارد البشرية. يضمن مراعاة احتياجات النساء والفئات المتنوعة.
* صناديق شكاوى: وضع صناديق شكاوى في أماكن متعددة في مكان العمل حيث يمكن للموظفين/للموظفات خاصة النساء، تقديم بلاغاتهم دون الكشف عن هويتهم لضمان بيئة عمل آمنة للجميع.

2. سرية المعلومات

* تشفير البيانات: استخدام تقنيات تشفير لحماية المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني لضمان حماية خصوصية جميع الموظفين/الموظفات، مع الاهتمام الخاص بحماية بيانات النساء والفئات المعرضة.
* ملفات سرية: الاحتفاظ بجميع البلاغات والتقارير في ملفات سرية ومقيدة الوصول لضمان عدم الوصول غير المصرح به. ولحماية خصوصية الموظفين/الموظفات الذين قد يكونون ضحايا للتمييز أو العنف

3. سياسة عدم الانتقام

* إعلان واضح: نشر سياسة واضحة تعلن أن الشركة لا تتسامح مع أي نوع من الانتقام ضد المبلغين \المبلغات، خاصة إذا كانت البلاغات تتعلق بحالات التحرش أو التمييز ضد النساء أو الفئات الأخرى.
* تدابير فورية: اتخاذ تدابير فورية ضد أي موظف يثبت تورطه في أعمال انتقامية. مع التأكيد على حماية النساء والفئات الضعيفة التي قد تكون أكثر عرضة للانتقام.

4. تحقيق محايد

* فريق مستقل: تشكيل فريق تحقيق مستقل ومحايد مع مراعاة النوع الاجتماعي للتحقيق في الشكاوى لضمان عدم التحيز خصوصاً تلك المتعلقة بالتمييز أو التحرش ضد النساء أو الفئات المهمشة.
* مراجعة مستقلة: تقديم تقارير التحقيق لمراجعين مستقلين إذا لزم الأمر لضمان نزاهة العملية. مع التركيز على حماية حقوق النساء والفئات الأقل تمثيلاً في مكان العمل

5. حماية المبلغين

* الخصوصية: ضمان أن هوية المبلغ تظل سرية ولا يتم الإفصاح عنها إلا لمن يحتاج إلى معرفتها في نطاق التحقيق مع التركيز على حماية النساء اللاتي قد يتعرضن للتمييز أو التحرش.
* الإجازات المدفوعة: توفير إجازات مدفوعة للمبلغين / المبلغات إذا كانت هناك حاجة لحمايتهم خلال فترة التحقيق مع مراعاة احتياجات النساء اللاتي قد يتعرضن للضغوط النفسية أو الاجتماعية.
* نقل مؤقت: إمكانية نقل المبلغ/ المبلغة مؤقتاً إلى قسم آخر أو موقع آخر إذا كان ذلك ضرورياً لحمايته خصوصاً في الحالات التي قد تتعرض فيها النساء للانتقام أو الترهيب.

6. التواصل والدعم النفسي

* دعم نفسي: توفير دعم نفسي من خلال مستشار/ةين نفسيين متخصصين لمساعدة المبلغين/المبلغات على التعامل مع الضغط النفسي الناتج عن الإبلاغ.، مع الاهتمام الخاص بتقديم الدعم للنساء والفئات الأكثر عرضة للتأثر.
* تحديث مستمر: إبقاء المبلغين/ المبلغات على اطلاع بمدى تقدم التحقيق والإجراءات المتخذة لحمايتهم/حمايتهن.

7. تدريب وتوعية

* تدريب منتظم: تقديم دورات تدريبية منتظمة لجميع الموظفين/الموظفات حول أهمية الإبلاغ وسرية المعلومات وحماية المبلغين/المبلغات، مع التركيز على التوعية بمخاطر التحرش والتمييز ضد النساء.
* حملات توعية: تنفيذ حملات توعية داخلية لتذكير الموظفين/الموظفات بسياسة (الشركة/المؤسسة) بشأن مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية المبلغين/المبلغات.

8. إجراءات قانونية

* مساعدة قانونية: تقديم مساعدة قانونية للمبلغين/المبلغات إذا لزم الأمر، مثل تقديم استشارات قانونية أو تمثيل قانوني. ، مع التركيز على حماية النساء والفئات الضعيفة
* إجراءات قانونية: اتخاذ إجراءات قانونية ضد أي شخص يثبت تورطه في الانتقام أو انتهاك سرية البلاغات. مع التأكيد على الحماية القانونية للنساء اللاتي قد يتعرضن للتعسف أو التحرش

## مؤشرات القياس

مؤشرات القياس في سياق السياسة هي مجموعة من العناصر أو العلامات التي تُستخدم لقياس أداء أو تقدم تنفيذ السياسات والإجراءات المعتمدة على أساس الشمولية والتنوع الاجتماعي حيث تهدف مؤشرات القياس إلى توفير وسيلة لتقييم النتائج وفعالية السياسة بشكل كمي أو كيفي، مما يساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف المحددة واتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الأداء

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | مؤشرات الإبلاغ والوصول إلى القنوات الآمنة | * عدد البلاغات المقدمة عبر كل قناة: تتبع عدد البلاغات التي تم تقديمها عبر البريد الإلكتروني المحمي، النماذج الإلكترونية المشفرة، أو الهواتف الساخنة خلال فترة زمنية معينة.
* نسبة الزيادة في البلاغات عبر السنوات:

قياس نسبة الزيادة أو الانخفاض في عدد البلاغات عبر السنوات، مما يشير إلى زيادة الثقة بالقنوات الآمنة والمستمرة في تطويرها. |
| 2 | مؤشرات التحقيق والمعالجة | * متوسط زمن الاستجابة:

قياس متوسط الوقت المستغرق للاستجابة للبلاغات المقدمة، بما في ذلك تلقي البلاغ، وبدء التحقيق، وإنهائه.* نسبة البلاغات التي تم التحقيق فيها:

حساب نسبة البلاغات التي تم فتح تحقيق فيها من إجمالي البلاغات المقدمة، لقياس جدية (الشركة/المؤسسة) في معالجة الشكاوى. |
| 3 | مؤشرات القرارات والتدابير العقابية:نسبة القرارات المنفذة | * نسبة القرارات المنفذة:

حساب نسبة القرارات التي تم تنفيذها بعد التحقيقات، مقارنة بالقرارات الكلية المتخذة، لتقييم فعالية الإجراءات التصحيحية.* رضا المبلغين\المبلغات عن الإجراءات المتخذة:

إجراء استطلاعات رضا للمبلغين\المبلغات بعد تنفيذ الإجراءات، لقياس درجة رضاهم وتقييم فعالية التدابير العقابية والتعويضية. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4 | مؤشرات التدريب والتوعية | * نسبة الموظفين/الموظفات المشاركين/المشاركات في البرامج التدريبية:

حساب نسبة الموظفين/الموظفات الذين شاركوا في دورات التدريب حول سياسة التعامل مع الشكاوى، لتقييم نطاق التوعية داخل (الشركة/المؤسسة).* تقييم مستوى الفهم والتفاعل:

إجراء اختبارات أو استطلاعات لقياس مدى فهم الموظفين/الموظفات للسياسة وقدرتهم على التفاعل معها في سياقات مختلفة. |
| 5 | مؤشرات الثقافة التنظيمية والتنوع | * تقييم الثقافة التنظيمية:

إجراء استطلاعات لتقييم مدى انعكاس مبادئ النوع الاجتماعي ومعالجة الشكاوى في ثقافة (الشركة/المؤسسة) واستجابة القيادة لها.* تعددية الموظفين/الموظفات والإدارة:

تتبع نسب التنوع في التوظيف والترقيات والمشاركة في القرارات الإدارية كمؤشر لتعزيز التنوع والشمولية داخل (الشركة/المؤسسة). |
| 6 | مؤشرات المراجعة والتقييم | * متوسط الزمن بين المراجعات الدورية:

تحديد متوسط الفترة بين المراجعات الدورية لسياسة التعامل مع الشكاوى للتأكد من توافقها مع التطورات القانونية والثقافية.* نسبة تطبيق التحسينات:

حساب نسبة الاقتراحات أو التحسينات التي تم تطبيقها على السياسة بعد المراجعات الدورية، لضمان استمرار تحسين الأداء. |