



دليل  
الخط الساخن  
*FAQ's*

---

# حول الخط الساخن للنزاهة

## نقطة الأخلاق EthicsPoint ليست 911 أو خدمة الطوارئ:

لا تستخدم هذا الموقع للإبلاغ عن الأحداث التي تمثل تهديداً مباشراً للحياة أو الممتلكات. الإبلاغات التي تقدم لهذه الخدمة قد لا تتلقى استجابة فورية. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طارئة يرجى الاتصال بالسلطات المحلية.

**الخط الساخن للنزاهة هو أداة إبلاغ شاملة وسرية لمساعدة الإدارة والموظفين على العمل سوياً للتعامل مع حالات الاحتيال وإساءة الاستخدام وسوء السلوك بشكل آخر في مكان العمل ، وكل ذلك لاستنباط بيئة عمل إيجابية.**

لماذا نحتاج إلى نظام مثل الخط الساخن للنزاهة؟

- في رأينا أن موظفينا هم أهم أصولنا. ومن خلال إنشاء قنوات اتصال مفتوحة يمكننا تعزيز بيئة عمل إيجابية وزيادة الإنتاجية.
- سيعمل نظام الإبلاغ الفعال على تعزيز جهودنا الأخرى لتبني ثقافة النزاهة واتخاذ القرارات الأخلاقية.

بعد إكمال تقريرك ، سيتم تعيين رمز فريد يسمى "مفتاح الإبلاغ". اكتب مفتاح الإبلاغ وكلمة المرور واحتفظ بهما في مكان آمن. ويعد 5-6 أيام عمل استخدم مفتاح الإبلاغ وكلمة المرور لرؤية إبلاغك والتحقق من تلقي تعليقات أو أسئلة.

## تقديم الإبلاغ - عام

### Q هل تريد الإدارة حقاً أن أقوم بالإبلاغ؟

A نحن بالتأكيد نريد ذلك. في الواقع إننا نحتاج منك الإبلاغ، لأنك تعرف ما يجري في شركتنا من أشياء جيدة وسيئة. وقد تكون لديك معرفة أولية بنشاط قد يدعو للقلق. وإبلاغك يمكن أن يقلل من التأثير السلبي المحتمل على الشركة وعلى ناسنا. كما أن تقديم المدخلات الإيجابية قد يساعد في تحديد المسائل التي يمكن أن تحسن ثقافة الشركة وأدائها.

### Q لماذا يجب أن أبلغ عن ما أعرفه؟ ماذا في ذلك من منفعة لي؟

A لدينا جميعاً الحق في العمل في بيئة إيجابية، ومع هذا الحق تأتي مسؤولية التصرف بطريقة أخلاقية وجعل الأشخاص المناسبين يعرفون ما إذا كان هناك شخصاً لا يتصرف بشكل مناسب. ومن خلال العمل معاً، يمكننا الحفاظ على بيئة صحية ومنتجة، لأن سوء السلوك في الشركة يمكن أن يهدد معيشة الشركة بأكملها.

### Q ما نوع الحالات التي ينبغي علي الإبلاغ عنها؟

A لقد تم تصميم نظام الخط الساخن للنزاهة من أجل الموظفين للإبلاغ عن أي انتهاك لقواعد السلوك الخاصة بنا أو أية مخاوف أخرى قد تكون لديك.

### Q أين تذهب هذه البلاغات؟ من الذي يستطيع الوصول إليها؟

A يتم إدخال البلاغات مباشرة على الخادم الآمن للخط الساخن للنزاهة لمنع أي اختراق محتمل للأمن. ويعمل الخط الساخن للنزاهة على جعل هذه التقارير متاحة فقط لأفراد معينين داخل الشركة مكلفين بتقييم البلاغات، وذلك على أساس نوع الانتهاك وموقع الحادث. وقد تلقى كل فرد من هؤلاء المتلقين للبلاغات تدريباً على الحفاظ على سرية هذه البلاغات بأقصى درجات الثقة.

### Q أليس هذا النظام مجرد مثال لشخص يراقبني؟

A يركز نظام الخط الساخن للنزاهة على كونه جانباً إيجابياً لفلسفتنا الشاملة، ويتيح لنا ضمان مكان عمل آمن ومضمون وأخلاقي. لذا يجري تشجيعك على طلب التوجيه بشأن المعضلات الأخلاقية، أو تقديم اقتراحات إيجابية، أو الإبلاغ عن قلق. ويعد التواصل الفعال أمراً بالغ الأهمية في مكان العمل اليوم، وهذا النظام يعد أداة رائعة لتعزيز هذا التواصل.

لقد اخترنا بعناية أفضل أداة لتقديم البلاغات للوفاء بالتزاماتنا المتعلقة بالامتثال مع الحفاظ على بيئة إبلاغ إيجابية.

### Q هل يمكنني الإبلاغ باستخدام الإنترنت أو الهاتف؟

A نعم فعلاً. بالخط الساخن للنزاهة لديك القدرة على تقديم بلاغ سري مجهول عبر الهاتف أو الإنترنت.

### Q إذا رأيت انتهاكاً أليس علي أن أكتفي بإبلاغه لمديري أو السكرتارية أو الموارد البشرية وأتركهم للتعامل معه؟

A عندما تلاحظ سلوكاً تعتقد أنه ينتهك قواعد السلوك الخاصة بنا فإننا نتوقع منك الإبلاغ عنه. والحل المثالي هو أنه يجب عليك إحالة أية مخاوف إلى مدير المباشرة أو إلى أي عضو آخر في فريق الإدارة لدينا. ومع ذلك فإننا ندرك أنه قد تكون هناك ظروف لا تشعر فيها بالراحة عند الإبلاغ عن المشكلة بهذه الطريقة. ومثل هذه الظروف أنشأنا إجراء الخط الساخن للنزاهة. ونحن نفضل أن تقدم بلاغاً مجهول الهوية بدلاً من الاحتفاظ بالمعلومات لنفسك.



## أمن وسرية الإيبلاغ

**Q أشعر بالقلق من أن المعلومات التي أقدمها للخط الساخن للنزاهة ستكشف في النهاية هويتي. كيف يمكنك أن تؤكد لي أن ذلك لن يحدث؟**

**A** لقد تم تصميم نظام الخط الساخن للنزاهة لحماية إخفاء هويتك. ومع ذلك إذا كنت ترغب في عدم الكشف عن هويتك فيجب عليك - كطرف مبلغ التأكد من أن نص البلاغ لا يكشف عن هويتك سهواً. على سبيل المثال "من مكعبي بجوار جون سميث ... " أو "في خدمتي البالغة 33 سنة ...".

**Q ماذا يحدث لو كنت أريد أن أكون معروفاً في بلاغي؟**

**A** هناك قسم في البلاغ لتحديد هويتك، إذا كنت ترغب في ذلك.

**Q هل يمكنني تقديم بلاغ من المنزل مع بقائي غير معروف؟**

**A** نعم يمكنك، وسيبقى البلاغ المرسل من المنزل أو كمبيوتر أحد الجيران أو أية بوابة إنترنت آمناً ومجهول الهوية. إن بوابة الإنترنت لا تعرف أبداً زائراً باسم الشاشة ونظام الخط الساخن للنزاهة يزيل عناوين الإنترنت وبهذا يتم الحفاظ على إخفاء الهوية تماماً. بالإضافة إلى ذلك فإن الخط الساخن للنزاهة ملتزم تعاقدياً بعدم متابعة هوية الشخص المبلغ.

**Q هل خط الهاتف الساخن المجاني سري و مجهول الهوية أيضاً؟**

**A** نعم. سيطلب منك تقديم نفس المعلومات التي كنت ستقدمها في بلاغ يستند على الإنترنت، وسيقوم القائم بإجراء المقابلة بكتابة ردودك في موقع الخط الساخن للنزاهة. وهذه البلاغات لها نفس إجراءات الأمان والسرية المنطبقة عليها أثناء التسليم.

**Q أنا أعلم أن أي تقرير أرسله من جهاز كمبيوتر يخص الشركة يولد سجل خادم يعرض كل موقع إنترنت اتصل به جهاز الكمبيوتر. أليس هذا السجل يعرفني كمصدر للبلاغ؟**

**A** لا يقوم الخط الساخن للنزاهة بإنشاء أو إبقاء أية سجلات اتصال داخلية بها عناوين IP، لذلك لا تتوفر معلومات تربط جهاز الكمبيوتر الخاص بك بالخط الساخن للنزاهة. في الواقع أن الخط الساخن للنزاهة ملتزم تعاقدياً بعدم متابعة هوية الشخص المبلغ.

إذا كنت تشعر بعدم الارتياح عند إعداد بلاغ على الكمبيوتر الشخصي الخاص بك في العمل فلديك خيار استخدام جهاز كمبيوتر خارج بيئة العمل (مثل جهاز كمبيوتر موجود في أحد مقاهي الإنترنت أو في منزل أحد الأصدقاء، إلخ) عبر الموقع الآمن للخط الساخن للنزاهة.

# النصائح وأفضل الممارسات

**Q ماذا لو تذكرت شيئاً مهماً عن الحادث بعد تقديم البلاغ؟ أو ماذا يحدث لو كانت لدى الشركة أسئلة أخرى لي فيما يتعلق ببلاغي؟**

**A** عند تقديم بلاغ على موقع الويب الخاص بالخط الساخن للنزاهة أو من خلال مركز اتصال الخط الساخن للنزاهة ستحصل على اسم مستخدم فريداً ويطلب منك اختيار كلمة مرور. ويمكنك العودة إلى نظام الخط الساخن للنزاهة مرة أخرى إما عبر الإنترنت أو الهاتف والوصول إلى البلاغ الأصلي لإضافة المزيد من التفاصيل أو الإجابة على الأسئلة التي طرحها ممثل الشركة وإضافة المزيد من المعلومات التي ستساعد في حل المسائل المفتوحة. ونحن نقترح بشدة أن تعود إلى الموقع في الوقت المحدد للإجابة عن أسئلة الشركة. لقد دخلت أنت والشركة الآن في "حوار مجهول الهوية" لا يتم فيه تحديد المواقف فحسب بل يمكن حلها أيضاً، بغض النظر عن مدى تعقيدها.

**Q لست متأكدًا مما إذا كان ما لاحظته أو سمعته هو انتهاك لسياسة الشركة، أو ينطوي على سلوك غير أخلاقي، لكنه لا يبدو صحيحاً لي. ماذا علي أن أفعل؟**

**A** قدم بلاغاً. ويستطيع الخط الساخن للنزاهة أن يساعدك في إعداد البلاغ وتقديمه حتى يمكن فهمه بشكل صحيح. ونحن نفضل أن تبلغ عن موقف يتبين فيما بعد أنه غير ضار أفضل من ترك سلوك غير أخلاقي محتمل بدون التحقق منه لأنك غير متأكد.

**Q ماذا لو كان رئيسي أو المديرون الآخرون متورطون في انتهاك؟ ألي حصلوا على البلاغ ويبدأون التستر؟**

**A** لقد تم تصميم نظام الخط الساخن للنزاهة وتوزيع البلاغات بحيث لا يتم إخطار الأطراف المتورطة أو منحها حق الوصول إلى البلاغات المذكورة فيها أسمائهم.

**Q هل يظل بإمكانني تقديم بلاغ إذا لم يكن لدي إمكانية الوصول إلى الإنترنت؟**

**A** يمكنك تقديم تقرير الخط الساخن للنزاهة من أي جهاز كمبيوتر يمكنه الوصول إلى الإنترنت. ويمكنك التقدم من المنزل. والعديد من المواقع العامة، بما في ذلك المكتبة العامة، يوجد بها أجهزة كمبيوتر متصلة بالإنترنت. إذا لم يكن لديك إمكانية الوصول إلى جهاز كمبيوتر أو كنت غير مرتاح لذلك فيمكنك الاتصال بالخط الساخن المجاني الخاص بخدمة الإبلاغ عن المخاوف، المفتوح على مدار 24 ساعة في اليوم و 365 يوماً في السنة.

**Q أنا على علم ببعض الأفراد المتورطين في سلوك غير أخلاقي ولكنه لا يؤثر علي. لماذا يجب أن أرحل عناء الإبلاغ عن ذلك؟**

**A** تختار شركتنا تعزيز السلوك الأخلاقي. وكل سلوك غير أخلاقي، على أي مستوى، يؤذي الشركة وجميع الموظفين، بما فيهم أنت. وكل ما عليك أن تفعله هو أن تفكر فقط فيما حدث في فضائح الشركة الأخيرة لكي ترى العواقب الوخيمة التي يمكن أن يسببها خلل في الأخلاقيات يبدو غير ضار لشركة قوية. من هذا المنطلق إذا كنت تعرف أية حوادث لسوء سلوك أو انتهاكات أخلاقية فاعتبر أنه من واجبك تجاه نفسك وزملائك في العمل أن تبلغ عن ذلك.

**Q هل تعتبر هذه المتابعة على البلاغات آمنة مثل البلاغ الأول؟**

**A** تُعامل جميع مراسلات الخط الساخن للنزاهة بنفس السرية التامة مثل البلاغ الأول، ويستمر الوضع تحت مظلة عدم الكشف عن الهوية.



**لجنة مدونة قواعد شركة كوفكو :**

بيانات الاتصال: integrityhotline@cofcointernational.com

الرئيس: كبير موظفي الموارد البشرية (أو من ينوب عنه) كبير  
المستشارين القانونيين (أو من ينوب عنه)

ورئيس مكتب المدير التنفيذي ومدير شؤون الشركة، أو من ينوب عنهم

**الخط الساخن للنزاهة الخاص بشركة كوفكو :**

[cofcointernational.com/integrity-hotline](http://cofcointernational.com/integrity-hotline)

**يسري هذا الإجراء على:**

الموظفون وأصحاب المصلحة

**التاريخ الأصلي للنشر:**

سبتمبر / أيلول 2018

**الإصدار:**

سبتمبر / أيلول 2018

**المستودع:**

يمكن الحصول على هذا الإجراء من إنترانت كوفكو الدولية المحدودة