

سياسة الإبلاغ

في دائرة الأراضي والأملاک ومؤسساتها



المصدر: ادارة الرقابة وتقدير المخاطر

رقم الوثيقة:

الإعداد	المراجعة	مشرف الرقابة	مدير عام الدائرة
احمد سيد عبد العليم سلطان	موزة سعيد الشامسي	محمد سلطان بن ثاني	سلطان بن بطي
مراقب مالي اول	مدير ادارة الرقابة وتقدير المخاطر	مستشار عام لرقابة الخدمات العقارية	المدير العام
التوقيع			

المحتويات

4	المقدمة.....	1
5	التعريفات.....	2
6	الغرض من سياسة الإبلاغ:.....	3
6	نطاق سياسة الإبلاغ:.....	4
7	السلوك غير المقبول.....	5
7	القواعد الاعتيادية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول.....	6
8	قواعد الإخطار عن السلوك غير المقبول الخاصة بالبالغين عن الممارسات غير المشروعة:.....	7
9	سرية المعلومات والبيانات.....	8
9	عقوبة مخالفة السياسة.....	9
9	الأدوار والمسؤوليات الأساسية لمتلقى البلاغ.....	10
11	تطبيق السياسة:.....	11

١ المقدمة

في 26 رجب 1379 هـ الموافق 1/24/1960 دشن المغفور له الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم حاكم دبي انطلاق وتأسيس دائرة الأراضي والأملاك. وقد رأس عند تأسيسها الشيخ مكتوم بن راشد آل مكتوم منذ عام 1960 وحتى قيام دولة الاتحاد ومن ثم تبعه الشيخ محمد بن خليفة آل مكتوم في عام 1971 ولا زال رئيساً لها حتى اليوم.

وحيث تقوم الدائرة باتباع منهجية الحكومة المؤسسية والتي توفر وسيلة للمساعدة في صناعة القرار وتحديد المسؤوليات، وتساعد في توفير إطار معين لترسيخ المسؤولية أمام الدائرة، وكافة المتعاملين الآخرين. حيث أنه لدى دائرة الأراضي والأملاك مجموعة منتظمة من العلاقات مع العملاء وجميع الأطراف الأخرى ذات الصلة، ويضمن الإطار العام للحكومة المؤسسية المعاملة العادلة القائمة على المساواة بين جميع العملاء، كما يعترف بجميع حقوق الملك التي حددها القانون.

وقد انتهت دائرة الأراضي والأملاك في هذا الإطار معايير الحكومة المؤسسية المستندة على الاتصال الفعال وإدارة الموارد (المالية والتقنية والبشرية) بفاعلية وإدارة العمليات بما يضمن الكفاءة في الأداء والهيكلية التنظيمية والرسم الجيد لأطر المسؤوليات والعلاقات بما يضمن القيادة الرشيدة وترتजز دائرة الأراضي والأملاك على الشفافية والاصحاح والعدالة والتزاهة والمسؤولية والمسائلة بما يؤدي إلى تحقيق الهدف الأعلى والاشمل والمرجو من تطبيق الحكومة المؤسسية في دائرة الأراضي والأملاك وهو الإدارة الرشيدة.

وتوجب سياسة وإجراءات التبليغ عن المخالفات (ويشار إليها فيما بعد بـ "السياسة") لدائرة الأراضي والأملاك (ويشار إليها فيما بعد بـ "الدائرة") على مدراء ومسؤولي وموظفي الدائرة الالتزام بمعايير عالية على مستوى الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم. وتضمن هذه السياسة أن يتم التبليغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد يتعرض له المتعاملين أو الدائرة أو أي من عملائها أو موظفيها ومعالجة ذلك بشكل مناسب.

يجب على كافة موظفي وممثلين الدائرة مراعاة قواعد الصدق والتزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها، وتلتزم الدائرة بتحقيق أعلى المعايير الممكنة للجودة والمصداقية والانفتاح أثناء ممارسة جميع أنشطتها طبقاً لمنهجية الحكومة المؤسسية.

وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع جميع موظفي الدائرة للتبلیغ عن أي مخاطر أو مخالفات وطمأنthem إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومحبّل ولا ينطوي على أي مسؤولية.

2 التعريفات

المصطلح	التعريف
سياسة الإبلاغ:	هي الأسلوب الذي تنتهجه دائرة في تلقي البلاغات عن المخالفات والأمور غير الأخلاقية والاحتيال.
سياسة حماية المبلغ:	هي الأسلوب الذي تنتهجه دائرة في حماية المبلغ.
الدائرة:	دائرة الأراضي والأملاك.
المؤسسات	مؤسسة التنظيم العقاري، معهد دبي العقاري، مركز فض المنازعات الإيجارية.
الإدارات	جميع الإدارات والوحدات الإدارية والتنظيمية التي تتبع دائرة ومؤسساتها.
المدير العام:	مدير عام دائرة الأراضي والأملاك.
الإدارة العليا:	نائب المدير العام، مساعد المدير العام.
فريق الفalk:	الإدارة العليا، المدراء التنفيذيين، رؤساء المؤسسات، ومدراء القطاعات.
الحكومة المؤسسية:	نظام متكامل من السياسات والقواعد للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات بين المالك والقيادة العليا بالدوائر والمعاملين والشركاء والموردين، والموارد البشرية ويراقب عملية صنع القرارات الإجرائية والمالية بما يضمن تحقيق النزاهة المؤسسية ومحاربة الفساد في بيئة العمل ويدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية للوصول إلى الحكومة الرشيدة
الإبلاغ:	هو العملية المتبعة في التبليغ عن المخالفات أو واقعة الاحتيال أو الأمور غير الأخلاقية داخل دائرة.
المخالفات:	الممارسات الخاطئة وتشمل أي مخالفات جنائية أو مالية أو الاخلاقيات قانونية أو تشريعية أو متطلبات تنظيمية داخلية أو تلك التي تشكل خطراً على الصحة أو السلامة أو البيئة.

<p>التصريفات أو الممارسات المقصودة أو غير المقصودة التي تنافي الأخلاق القوية وتضر بالسمعة وتفتقر إلى الإنصاف أو لا تتوافق مع معايير العمل المعتمدة لدى الدائرة أو السلوك المهني أو الاجتماعي السديد.</p>	الأمور غير الأخلاقية:
<p>تصرف أو ممارسة غير أخلاقية أو غير نظامية أو غير قانونية تتسم بعدم الأمانة وبالنية المبيتة لإخفاء حقيقة ما، سواء بالكلمات أو بالتصرف أو بالتزييف، ما من شأنه أن يسفر عن خسارة مالية أو غير مالية للدائرة، ويدخل في عداد ذلك الممارسات المحاسبية المغلوطة أو إعداد التقارير المالية المغلوطة بنية الاحتيال.</p>	الاحتيال:
<p>معاملة الجميع بعدلة ودون تمييز أو انحياز ويتم التصرف بمهنية وموضوعية في إدارة الشأن العام المسؤول، وفي العلاقة مع الآخرين.</p>	النزاهة
<p>هو الشخص الذي يبلغ عن واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية داخل الدائرة، وكذلك في أوساط أصحاب الشأن والجهات التي تزاول الأعمال مع الدائرة، ويدخل في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – كافة المتعاملين والشركاء والموردين والمجتمع (الجمهور) ووكلاء الأطراف الخارجية وممثليهم.</p>	المبلغ

3 الغرض من سياسة الإبلاغ:

لتلتزم دائرة الأراضي والأملاك بوضع إطار متكامل للإبلاغ عن أي مخالفات، والهدف من هذه السياسة هو إذكاء روح الصدق والأمانة.

وتتلخص أهداف هذه السياسة في:

- حث كافة الموظفين والمتعاملين على الإبلاغ عن أي مخالفات أو واقعة احتيال أو أمور غير أخلاقية يكونون على علم بها
- توفير قنوات آمنة وسريعة للإبلاغ عن أي ممارسات غير أخلاقية تتعارض مع القوانين والإجراءات والمبادئ والصدق والأمانة

4 نطاق سياسة الإبلاغ:

تطبق هذه السياسة على دائرة الأراضي والأملاك والمؤسسات والإدارات وعلى كافة موظفيها والمتعاملين، ولا تطبق هذه السياسة على الوظائف الغير خاضعة لقانون الموارد البشرية رقم 26 لسنة 2007 وتعديلاته.

5 السلوك غير المقبول

بموجب هذه السياسة يتم التعامل مع أنواع السلوك التالية باعتبارها سلوك غير مقبول والتي يجب ان تتطوي البلاغات على شيء منها:

- 1) مخالفة أي من السياسات واللوائح الداخلية والمعمول بها في الدائرة، وآية مخالفة لقانون أو تعليمات صادرة عن جهات رقابية او جهات لها علاقة بأعمال الدائرة تؤثر في صحة العمليات والإجراءات داخل الدائرة.
- 2) مخالفة أي من مواثيق الآداب المهنية المعتمدة في الدائرة.
- 3) التلاعب بالأرقام المحققة لتواكب الأهداف الموضوعة بغية الحصول على حواجز أو مكافآت أو إخفاء عيوب في الأداء.
- 4) المضايقة أو التمييز أو الإيذاء أو أي نوع من أنواع الانتهاكات.
- 5) الممارسات غير الآمنة في العمل أو التسبب في مخاطر بيئية أو صحية.
- 6) آية ممارسات قد تتسبب في خسارة مالية أو غير مالية للدائرة أو التي تتعارض مع مصالحها.

6 القنوات الاعتيادية للإبلاغ عن التصرف غير المقبول

تشجع هذه السياسة على الإبلاغ ضد السلوك غير المقبول وفيما يلي مجموعة من الخيارات التي يمكن اللجوء لأحدها للإبلاغ (القنوات الموضحة أدناه هي بعض القنوات الاعتيادية المتاحة للإبلاغ عن التصرف غير المقبول):

6.1 إبلاغ المدير المباشر

يجب على المبلغ استخدام هذا الخيار عندما يرى انه يمكنه مناقشة موضوع الإبلاغ مع المدير المباشر (مدير الإداره / مدير القسم) غالبا ما سيكون هذا أفضل مسار لحل المشكلة سريعا وفي هذه الحالة يقوم المدير المباشر بإعداد تقرير عن سوء التصرف المهني المزعوم ويرفعه في اقرب وقت ممكن من الناحية العملية إلى (مدير إدارة الرقابة وتقييم المخاطر) الذي سيحدد بدوره ما هي الإجراءات الأخرى المطلوبة ان وجدت وفي حالة ما إذا كان من غير المناسب إبلاغ المدير المباشر يجب أن يتم الإبلاغ إلى المستوى الإداري التالي للمدير المباشر له علي سبيل المثال (مدير إدارة الرقابة وتقييم المخاطر، المدير التنفيذي، مشرف القطاع، نائب المدير العام، مساعد المدير العام).



6.2 الإبلاغ إلى مدير إدارة سعادة الموارد البشرية

يمكن للموظف استخدام هذا الخيار عندما يكون الموضوع الذي يقوم بالإبلاغ عنه متعلقاً بشئون الموظفين مثل التمييز أو المضايقات أو غيرها من الصعوبات التي يواجهها في علاقته مع الآخرين أثناء العمل مع الشعور بعدم الارتباط للتحدث مع المدير المباشر، ففي هذه الحالة يمكن الاتصال بمدير إدارة الموارد البشرية.

6.3 الإبلاغ إلى مدير إدارة الشئون المالية

يجب على الموظف استخدام هذا الخيار للإبلاغ عن سلوك أو تصرف غير مقبول ويتعلق بأي مسائل مالية أو تعامل المطلعين على المعلومات الداخلية أو أي مسائل أخرى تتعلق بجرائم مالية ويرى أنه من الصعب الإبلاغ عنها إلى المدير المباشر.

6.4 الإبلاغ إلى مدير إدارة الرقابة وتقييم المخاطر

إذا توافرت لدى الموظف القناعة بأن موظفاً حتى وإن كان من كبار موظفي الدائرة أو موظف تابع لأحد متعاملي الدائرة متورط في جريمة مالية أو احتيالية يجب الاتصال مباشرة بمدير إدارة الرقابة وتقييم المخاطر ومن أمثلة الجرائم المالية (الابتزاز أو الرشوة أو العمولة الخفية أو تعاملات المطلعين على المعلومات الداخلية أو جرائم تقنية المعلومات أو التزوير أو الغش والتدليس وغيرها).

7 قنوات الإخطار عن السلوك غير المقبول الخاصة بالمبليغين عن الممارسات غير المنشورة:

تدرك الدائرة بأنه قد يكون من الصعوبة في ظروف معينة أن يقوم الموظف باستخدام قنوات الإبلاغ الاعتيادية اعتقاداً منه أنه قد يتعرض لأي إيذاء أو أي شكل من أشكال المعاملة السلبية، ومن ثم فإنه تم القيام بتأسيس عدة قنوات يمكن للبلجيق عن الممارسات غير المنشورة الاتصال من خلالها لضمان أن يتم الإبلاغ بطريقة مستقلة توفر السرية والحماية للبلجيق وذلك وفقاً للضوابط التالية:

- (1) إعداد تقرير مرفق به كافة المستندات المؤيدة للبلاغ (لن يلتفت إلى أي بلجيق غير مؤيد مستديراً)
- (2) كتابة اسم البلجيق تماماً مع التوقيع ورقم الاتصال والعنوان ورقم الهوية الوطنية وللمبلغ الحق في طلب الاحتفاظ بسرية هويته وفي كل الأحوال يتمتع بحقه في حماية المبلغ وفقاً لسياسة حماية المبلغ

ويكون الإبلاغ من خلال لقتوات التالية وتحول جميعها لمدير ادارة الرقابة وتقييم المخاطر لرفع تقرير عنها لاحد
اللقوات سابقة الذكر:

- 7.1 الإبلاغ من خلال نظام الشكاوى الخاص بالمعاملين – حكومة دبي
- 7.2 الإبلاغ من صفحة الشكاوى على موقع الدائرة الالكتروني
- 7.3 الإبلاغ من خلال البريد الالكتروني Whistleblower.Complaince@dubailand.gov.ae
- 7.4 الإبلاغ من خلال رسالة الى صندوق البريد 1166 باسم مدير ادارة الرقابة وتقييم المخاطر

8 سرية المعلومات والبيانات

تعتبر كافة البيانات والمعلومات التي يقدمها المبلغ سرية، ولا يجوز للدائرة او اي من العاملين لديها اطلاع الغير عليها
والكشف عنها واستخدامها في غير الاغراض المخصصة لها

9 عقوبة مخالفه السياسة

وفقا لائحة المخالفات والجزاءات المعتمدة والمطبقة في الدائرة.

10 الأدوار والمسؤوليات الأساسية لمتلقى البلاغ

10.1 المدير العام

- اعتماد السياسة وفقا للإجراءات المتبعة
- تحويل التقارير المرفوعة اليه من الجهات الرقابية بشأن ابلاغ ما الى لجنة المخالفات للتحقيق فيها
- في حالات خاصة وحسب ما يراه المدير العام تشكيل لجنة للتحقيق في البلاغ وفقا للتقرير المرفوع اليه من قنوات الإبلاغ سابقة الذكر على ان يكون من بين اعضائها مدير ادارة الرقابة وتقييم المخاطر ومدير ادارة سعادة الموارد البشرية ومدير ادارة الشئون المالية ومستشار قانوني وتكون قرارات هذه اللجنة نافذة دون تحويلها الى لجنة المخالفات
- اعتماد التوصيات المرفوعة اليه من المشرفين على قنوات الإبلاغ المختلفة واتخاذ القرار بشأنها

لجنة المخالفات 10.2

- يتولى رئيس لجنة المخالفات ضمان إجراء التحقيقات بحيادية وشفافية مطلقة وفي الوقت المناسب من خلال تحديد الإجراءات والمواعيد المقررة لكل مرحلة من مراحل عملية التحقيق مع مراقبتها لضمان تنفيذها بشكل مرضي.
- ضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بصورة فعالة وفي الوقت المناسب من خلال الموافقة على الإجراءات المطلوبة وتحديد المواعيد النهائية لها ومتابعة تنفيذها للوصول لنتيجة مرضية.
- تصعيد الأمر للمدير العام إذا لم يتعاون المسؤولين التنفيذيين والمديرين بالدائرة بشكل كامل فيما يتعلق بتطبيق هذه السياسة.
- تقديم تقرير ربع سنوي للمدير العام للتعليق على طبيعة وحجم أي انتهاكات خطيرة تكون قد وقعت وعرض التوجيهات الأساسية والنتائج المرضية التي تم الوصول إليها وعما إذا كانت هناك أي موضوعات تم الإبلاغ عنها وما تزال معلقة دون الوصول لنتيجة بشأنها.
- عند إجراء التحقيقات التأكد من أن كافة أعضاء اللجنة على إلمام تام بهذه السياسة الخاصة بإجراءات الإبلاغ عن التصرف غير المقبول وان يحظوا بالتدريب المناسب وان يتمتعوا بالخبرة القانونية الكافية اللازمة في مجال إجراء التحقيقات وان يحاطوا علمًا بالتعليمات المنظمة لإجراء التحقيقات.

مدير إدارة سعادة الموارد البشرية 10.3

- تطبيق النظم والضوابط المناسبة لضمان تطبيق الإجراءات الازمة وتنفيذها بفعالية على مستوى الدائرة
- التواصل مع قنوات الإبلاغ الأخرى والتأكد من اتخاذ كافة الإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة
- وضع ضوابط محددة تضمن سرية التداول والنشر

مدير إدارة الرقابة وتقييم المخاطر 10.4

- تطبيق وتحديث النظم والضوابط المناسبة لضمان تطبيق السياسة واقتراح ووضع الإجراءات الازمة لتنفيذها بفعالية على مستوى الدائرة.
- تحديث سياسة الإبلاغ وحماية المبلغ كل ثلاث سنوات او كلما لزم الأمر واعتمادها من المدير العام.
- التواصل مع قنوات الإبلاغ الأخرى.
- التنسيق مع إدارة سعادة الموارد البشرية بتحديث اللوائح والأنظمة الخاصة بالمخالفات وكذا الإجراءات المنظمة للإبلاغ ان وجدت.
- التنسيق مع الموارد البشرية بشأن الإجراءات التي يتعين اتخاذها ردا على الإخطارات المقدمة، أو الموافقة على الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل المدير المباشر في حالة تقديم الإخطار لهذا المدير.

10.5 فريق الفلك / مديرى الإدارات

- التأكد من وصول هذه السياسة إلى كافة الموظفين التابعين لهم.
- النشر بين الموظفين ثقافة تشجع على الإبلاغ عن السلوك غير المقبول (مع ابصارة أن الشكاوى الكيدية سيتعرض مقدمها للإجراءات التأديبية).
- التعامل مع جميع التقارير المتعلقة بالبلاغات التي ترفع إليهم بجدية وسرية تامة.

10.6 الموظفون / المتعاملون

- التأكد من عدم تقديم إخطار كيدي أو كاذب بشكل متعمد.
- الإبلاغ عن أي مخالفة أو سلوك غير مقبول ويعد معرفة الموظف أو السكوت عن المخالفات أو السلوك غير المقبول دون الإبلاغ مخالفًا لهذه السياسة يؤدي لاتخاذ الإجراءات التأديبية بحقه وبعد كما لو كان مشاركاً فيه إلا إذا كان لا يدرى بان التصرف لا يعد من المخالفات أو السلوك غير المقبول.

11 تطبيق السياسة:

تطبق هذه السياسة بداية من 2017 على أن يتم مراجعتها دوريا كل 3 سنوات وكلما دعت الحاجة لذلك.

سلطان بطى بن مجرن

مدير عام دائرة الأراضي والاملاك - دبي