



## دورة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات



## دورة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات

المرجع: 129868\_363 التاريخ: 15 - 19 أغسطس 2027 المكان: جنيف الرسوم: Euro 6200

### نظرة عامة

دورة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات هي دورة مهنية مدتها 5 أيام لوظائف الامتثال والأخلاقيات والتدقيق والقانون والموارد البشرية والمخاطر والتدقيق والحوكمة، ويغادر المشاركون منها بدليل سياسة وحوكمة حالات. تربط الدورة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وقنوات الإبلاغ الآمنة وضوابط الحماية من الانتقام والاستقبال والفرز وحوكمة الحالات والإحالة والسجلات والمؤشرات ومراجعة حالات الإبلاغ. يبني المشاركون مسارا تشغيليا من استلام البلاغ حتى الإغلاق والتحسين. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات.

### الفئة المستهدفة

- وظائف الامتثال والأخلاقيات المسؤولة عن ترتيبات الإبلاغ والإشراف على السياسة
- وظائف التدقيق الداخلي والمخاطر المسؤولة عن تأكيد الضوابط ومراجعة الاتجاهات
- وظائف القانون والموارد البشرية المسؤولة عن السرية والحماية وعدالة الإجراءات
- وظائف التدقيق المسؤولة عن الإحالات وحدود الحالات وتسليم الأدلة
- وظائف الحوكمة المسؤولة عن المساءلة والمؤشرات والتقارير الإدارية

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع الحوكمة أو البلاغات أو علاقات الموظفين أو التحقيقات أو المخاطر أو الامتثال، ولا تتناول الاستشارات القانونية أو مقابلات التحقيق المتخصصة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة مسؤوليات الإبلاغ وحوكمة الحالات في الخدمات المالية والرعاية الصحية والتعليم والتصنيع والخدمات العامة والعمليات غير الربحية.

- إدارات الامتثال والأخلاقيات والحوكمة المؤسسية
- وظائف التدقيق الداخلي والمخاطر المؤسسية والتأكد
- فرق القانون وعلاقات الموظفين والموارد البشرية
- مؤسسات الخدمات المالية والمهنية
- مؤسسات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- عمليات التصنيع والتقنية والجهات غير الربحية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء سياسة للإبلاغ ونموذج للمسؤوليات
- تقييم قنوات الإبلاغ والسرية وضوابط الحماية
- تطبيق معايير الاستقبال والتعارض والفرز والإحالة
- استخدام سجلات الحالات والاتصال وضوابط الإغلاق
- تحليل المؤشرات والاتجاهات وإشارات الانتقام وفجوات الضوابط
- بناء مراجعة لحوكمة الحالات وخطة للتحسين

## جدول الدورة

### اليوم 1: سياق السياسة والحوكمة

- خريطة مبادئ الثقة والحياد والحماية وفق ISO 37002
- لوحة نطاق سياسة الإبلاغ عن المخالفات وغرضها
- مصفوفة مساءلة جهة الحوكمة والإدارة
- ملف أدوار ووظيفة الإبلاغ وكفاءاتها
- سجل احتياجات أصحاب المصلحة ومخاطر الإبلاغ

### اليوم 2: قنوات الإبلاغ والحماية

- مصفوفة تصميم قنوات الإبلاغ الداخلية والخارجية
- قائمة فحص سهولة الوصول وعدم كشف الهوية والسرية
- خريطة ضبط الوصول إلى المعلومات الشخصية والإفصاح عنها
- تقييم مخاطر الانتقام وتدابير الحماية
- بروتوكول دعم المبلغ والاتصال معه



### اليوم 3: الاستقبال والفرز والإحالة

- مسار استلام البلاغ والإقرار به
- فحص تعارض المصالح والاستقلالية
- مصفوفة فرز الشدة والاستعجال ومؤشرات المصادقية
- سجل التدابير الأولية وقرارات الحماية
- موجز إحالة التحقيق ونطاق التكليف

### اليوم 4: ضبط الحالات والتحسين

- سجل حالة الإبلاغ وصلاحيات الوصول
- خطة حالة القضية والاتصال بأصحاب المصلحة
- قائمة فحص النتائج والمعالجة والإغلاق
- لوحة مؤشرات الإبلاغ عن المخالفات واتجاهاتها
- سجل مراجعة الإدارة والتحسين المستمر

### اليوم 5: تطبيق حوكمة الحالات والتمرين الختامي

- تمرين مقترح: مراجعة نطاق السياسة والمساءلة
- تمرين مقترح: تقييم القنوات وضوابط الحماية
- تمرين مقترح: حالة الاستقبال والفرز والإحالة
- تمرين مقترح: تحدي الإغلاق والمؤشرات والتحسين
- التمرين الختامي: دليل سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط اختيارات السياسة بأدلة الحالات وقرارات الحوكمة.

- نشاط مقترح: رسم مسارات الإبلاغ وتحديد فجوات السرية والوصول والحماية.
- نشاط مقترح: فرز بلاغ وتوثيق الشدة والاستعجال والتعارضات وقرارات الإحالة.
- نشاط مقترح: مراجعة ملف حالة لأدلة الاتصال والسجلات والإغلاق والحماية من الانتقام.
- نشاط مقترح: تحويل مؤشرات الحالات وموضوعاتها إلى إجراءات لمراجعة الإدارة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات وماذا تفترض الدورة؟

تناسب الدورة المهنيين المسؤولين عن الامتثال أو الأخلاقيات أو التدقيق أو القانون أو الموارد البشرية أو المخاطر أو التحقيق أو قنوات الإبلاغ أو الإشراف المؤسسي.

### كيف تختلف دورة سياسة الإبلاغ عن المخالفات عن تدريب التحقيق؟

تحكم دورة السياسة الإبلاغ والحماية والاستقبال والفرز والإحالة والاتصال والسجلات والإغلاق والمراجعة، بينما يركز تدريب التحقيق على إثبات الوقائع وتقييم الأدلة بعد إسناد الحالة.

### ماذا ينبغي أن توفر قنوات الإبلاغ الآمنة؟

ينبغي أن توفر القنوات مسارات ميسرة ونطاقا واضحا وصلاحيات مضبوطة وضمانات للسرية وإقرارا بالاستلام واتصالا بالحالة ومسارات للتصعيد وتسليما موثقا.

### كيف يعمل فرز حالات الإبلاغ عن المخالفات؟

يصنف الفرز الموضوع والشدة والاستعجال ومؤشرات المصادقية والتعارضات والتدابير الفورية والملكية ومسار الإحالة المناسب دون تقرير النتيجة النهائية مبكرا.

### كيف تراجع الجهات حوكمة حالات الإبلاغ عن المخالفات؟

تراجع الجهات سجلات الوصول والسرعة وإجراءات الحماية وجودة الإحالة وأدلة الإغلاق والاتصال والاتجاهات وإشارات الانتقام وفجوات الضوابط وإجراءات الإدارة.

## الخاتمة

يغادر المشاركون بدليل سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحوكمة الحالات الذي يربط السياسة والقنوات والحماية والاستقبال والفرز والإحالات والسجلات والإغلاق والمؤشرات والمراجعة. يحول الدليل ترتيبات الإبلاغ المتفرقة إلى مسار تشغيلي خاضع للمساءلة. ويوفر أساسا عمليا لتعيين الأدوار وتوثيق القرارات وحماية الأطراف وتحسين الضوابط.