



مدونة السلوك

3

رسالة المدير التنفيذي

رسالتنا وقيمنا

4

5

المسؤولية

الشمولية

10

17

التمكين

الشكاوى والمقترحات

21

”حتى النهج الأكثر عقلانية في الأخلاقيات يكون بلا دافع إذا لم تكن هناك إرادة لفعل ما هو صواب“

ألكساندر سولجينتسين (١٩١٨ - ٢٠٠٨)، الروائي والمؤرخ الروسي، حصل على جائزة نوبل في الأدب عام ١٩٧٠

سمة من سمات جميع موظفي وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر SMEPS هي الشجاعة. الشجاعة الجسدية اللازمة لقيادة التغيير. ومع ذلك، فإن هذا لا يعني شيئاً إذا لم تقود الشخص الشجاعة الأخلاقية دائماً للقيام بما هو صواب. إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية العالية في عملنا اليومي أمر مهم جداً لصحة الوكالة وللاستمرار في دعم سبل العيش وتعزيز الرضاء المشترك. التوقعات العالية لدى الوكالة فيما يخص السلوك في مكان العمل موضحة في القيم الأساسية لدينا، إن الحفاظ على هذه القيم الأساسية تبين تعاوننا مع أصحاب المصلحة ويخلق فرقاً قوية مستعدة جيداً للاستجابة للتحديات الصعبة في وضع الصراع الحالي والبيئة التي نعمل فيها المليئة بالتحديات. تعد مدونة السلوك هذه خطوة أولى مهمة لجميع الموظفين لأنها تشرح بطريقة بسيطة

كيفية تطبيق القيم الأساسية في التعامل مع مجموعة من المواقف التي يمكن أن يمر بها أحد موظفي الوكالة من خلال طبيعة عملهم مع الأشخاص الذين نخدمهم والذين يزودنا بأي خدمة. تعد مدونة السلوك هذه مهمة للغاية لجميع الموظفين لأنها تمثل المدخل الصحيح لثقافتنا وطريقة العمل والتعامل مع الأشخاص التي اعتادت عليها مجتمعاتنا. إنها أيضاً أداة مرجعية توضح طرق المساعدة المتوفرة لك عند الحاجة. إذا رأيت شيئاً لا يتوافق مع قيمنا، أو كان لديك سؤال، فيجب عليك التواصل مع الوكالة من خلال جميع الطرق الموضحة في نهاية مدونة السلوك.

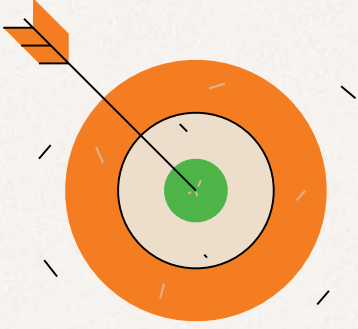
نشكرك على قيامك بدورك لإظهار القيم الأساسية في عملك، وللمساهمة في جعل الوكالة المكان المميز والخاص التي هي عليه. إنه مكان يمكننا جميعاً أن نفخر بأن نكون جزءاً من عائلته.

وسام قائد

المدير التنفيذي

وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر

رسالتنا وقيمنا



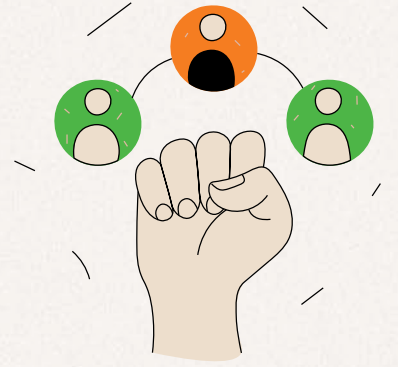
رسالتنا

تحقيق تدخلات فعالة من خلال وسائل إبداعية.

قيمنا

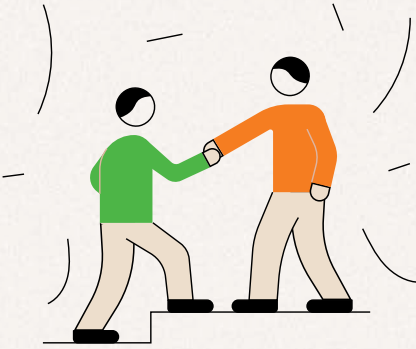
التمكين:

يجب أن يشعر جميع المشاركين في SMEPS من الفريق والأفراد والمنظمات التي نخدمها أن بإمكانهم إحداث التغيير.



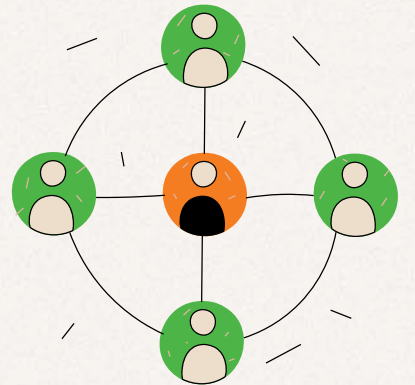
المسؤولية:

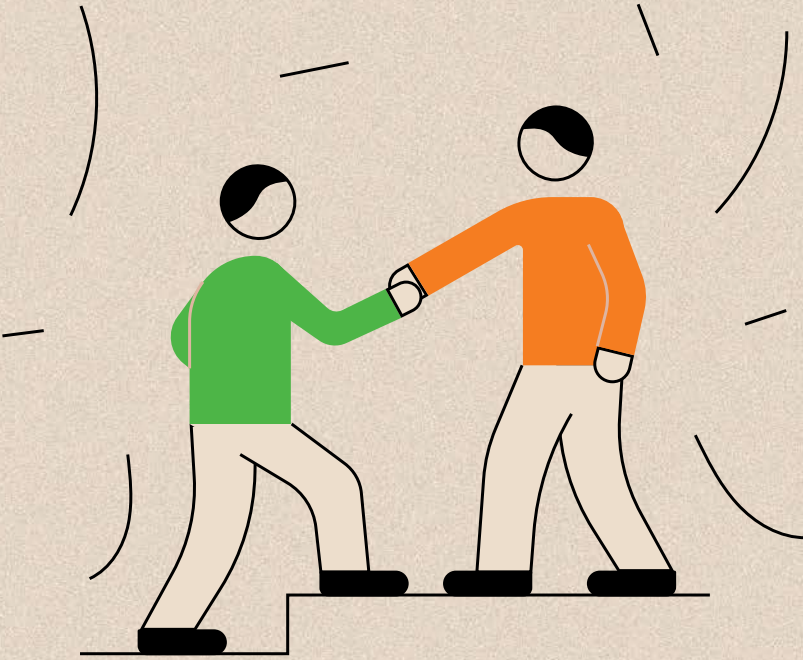
نحن نركز على النتائج - مما يعني أننا نتحمل مسؤولية أفعالنا ونحاسب الموظفين.



الشمول:

الرجال والنساء ، الصغار والكبار ، وكافة الأعراق ، نحن نحب التنوع.





نحن نركز على النتائج ونتحمل المسؤولية



المسؤولية | نحن نركز على النتائج ونتحمل المسؤولية |

ماهي مدونة الاخلاقيات والسلوك؟

تحدد مدونة الاخلاقيات والسلوك، قواعد الحد الأدنى للسلوك المتوقع من أي شخص يعمل لدى أو يمثل وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والاصغر (SMEPS)، كما تشكل رسالتنا وقيمنا الأساس لأعمالنا وعلاقاتنا مع بعضنا البعض في الوكالة ومع جميع شركائنا والمستفيدين من خدماتنا.

مسؤوليتنا المشتركة في التمسك بهذه «المدونة»

إن التمسك بالقواعد المتضمنة في هذه المدونة هي مسؤولية مشتركة لجميع العاملين في الوكالة (SMEPS) وتقع مسؤولية تطبيقها على المدراء والموظفين وجميع من يمثل الوكالة من الاستشاريين الميدانيين أو من تنفذ الوكالة أعمالها من خلالهم. سيتم تحديث هذه المدونة باستمرار، لذا فإن علينا التأكد من الاطلاع على المدونة والالتزام بها دائماً والتوقيع على ذلك عند كل تعديل أو تغيير في هذه المدونة.

مسؤوليات الفرد في التمسك بهذه «المدونة»

- تحمل المسؤولية الفردية هي الخطوة الأولى والأهم لتطبيق قواعد هذه المدونة، وستكون قد التزمت بمسؤوليتك الفردية عندما:
- تبقى على اطلاع بمعايير السلوك التي تنطبق على دورك وتشارك في دورات التدريب على الأخلاقيات والامتثال.
 - تطلب التوجيه وتستشير الآخرين عند عدم وضوح مسار العمل المناسب.
 - تقف بحزم لمقاومة الضغوط التي تقوّض معايير الوكالة أو أن تتخلى عن الأخلاقيات لأي سبب كان.
 - تبلغ عن الشكوك أو المخاوف إذا اكتشفت شيئاً غير طبيعي أو مشكوك في سلامته بأن تبلغ عن هذه الشكوك لمديرك أو مسؤولك المباشر أو مسؤول الموارد البشرية في الوكالة.

مسؤوليات المدراء:

- إذا كنت مديراً أو تشرف على آخرين، فقد وضعت موضع ثقة. وللحفاظ على تلك الثقة، يجب عليك دوماً أن تكون قدوة ومثالاً إيجابياً يحتذى به.
- تعزز الوعي بمعايير الوكالة وتتأكد أن من تُشرف عليهم مزودون بالمعرفة والموارد التي يحتاجون للائتمان لها.
 - تراقب سلوك من تشرف عليهم وتتحمل مسؤولية النشاطات التي تحدث تحت إشرافك.
 - تستجيب لأي شخص لديه قلق أو مخاوف بشأن الامتثال للأخلاقيات والسلوكيات، وتتأكد من حل الأمور بطريقة مناسبة وعادلة.
 - لا تسمح باتخاذ إجراءات انتقامية من أي شخص قام بالإبلاغ عن بعض المخالفات أو الشبهات أو شارك في التحقق منها.

مسؤوليات شركائنا:

إننا نتوقع من شركاء الوكالة، من المنظمات و المانحين والاستشاريين والموردين وغيرهم التصرف معنا بطريقة تتسق مع توقعاتنا بشأن الممارسات الأخلاقية والسلوكية التي نلتزم بها. ويمكن لجميع المتعاملين معنا الاطلاع على مدونة القواعد الأخلاقية والسلوكية على الرابط التالي:

- أحياناً، قد لا تكون واثقاً من الفعل الصائب الذي ينبغي عليك فعله في أحد مواقف العمل. فإذا لم تكن واثقاً من كيفية المضي قدماً، فلا تقم باتخاذ أي إجراء. وعوضاً عن ذلك، توقف قليلاً وفكر في هذه الأسئلة:
- هل هذا الأمر قانوني؟ هل تحققت من الأمر مع المستشار القانوني أو الخبير المختص بذلك الشأن في الوكالة؟
 - هل هو متسق مع قيمنا الأساسية (التمكين - المسؤولية - الشمول)؟
 - هل هو مرتبط بالامتثال مع مدونة القواعد وسياساتنا وممارساتنا العملية الأخرى؟
 - هل سيكون ذلك عادياً (طبيعياً) بالنسبة لجميع الأطراف المشاركة؟
 - هل يتفق مع سمعتنا الأخلاقية؟

إذا ترددت في الإجابة، أو كانت الإجابة بالنفي عن أي من تلك الأسئلة، فلا تقدم على اتخاذ ذلك الإجراء - وإذا كنت لا تزال على وشك، فاطلب المشورة من مسؤولك المباشر أو مسؤول الموارد البشرية أو من المستشار القانوني للوكالة، تحمل دائماً المسؤولية الشخصية لفعل الصواب.

ماهي عواقب انتهاك مدونة قواعد الأخلاقيات والسلوك؟

يؤدي انتهاك مدونة القواعد إلى اتخاذ إجراءات تأديبية قد تصل إلى الفصل من العمل. وفي الحالات اللازمة قد تحيل الوكالة الانتهاكات إلى الجهات القضائية المختصة وربما يتعرض المتورطون فيها إلى عقوبات مدنية أو جنائية.

بمن يجب أن أتصل في حال الاشتباه بمخالفة ذو علاقة بمدونة قواعد السلوك؟

إذا لم تكن متأكداً من التصرف الصحيح الذي ينبغي لك اتباعه، يجب عليك البحث عن من يدل على ذلك. إذا كان ذلك مناسباً، تحدث مباشرة مع الشخص المعني. كما نحثك أيضاً على الاتصال برئيسك أو التواصل بالهيكل الإداري

بمن يجب أن أتصل إذا اشتبهت في سوء السلوك ؟

يجب عليك الاتصال بأي من المذكورين أعلاه أو أي إدارة تحقيق إذا كنت تعرف أو تشته بحالة سوء السلوك، حتى إذا لم تكن من المشتركين في سوء السلوك نفسه. إدارات التحقيق تشمل الموارد البشرية والتدقيق الداخلي والمستشار القانوني للوكالة. وسوف ترسل الحالات الأمنية المبلغ عنها إلى جهات التحقيق المناسبة في الوكالة أو خارجها إن تطلب الأمر. إن الإبلاغ عن سوء السلوك المشتبه إلى هذه الموارد يساهم في تعزيز الثقافة الأخلاقية في الوكالة ويساعدها على التقليل أو الحد من أي ضرر للموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين وإلى الوكالة وسمعتها.

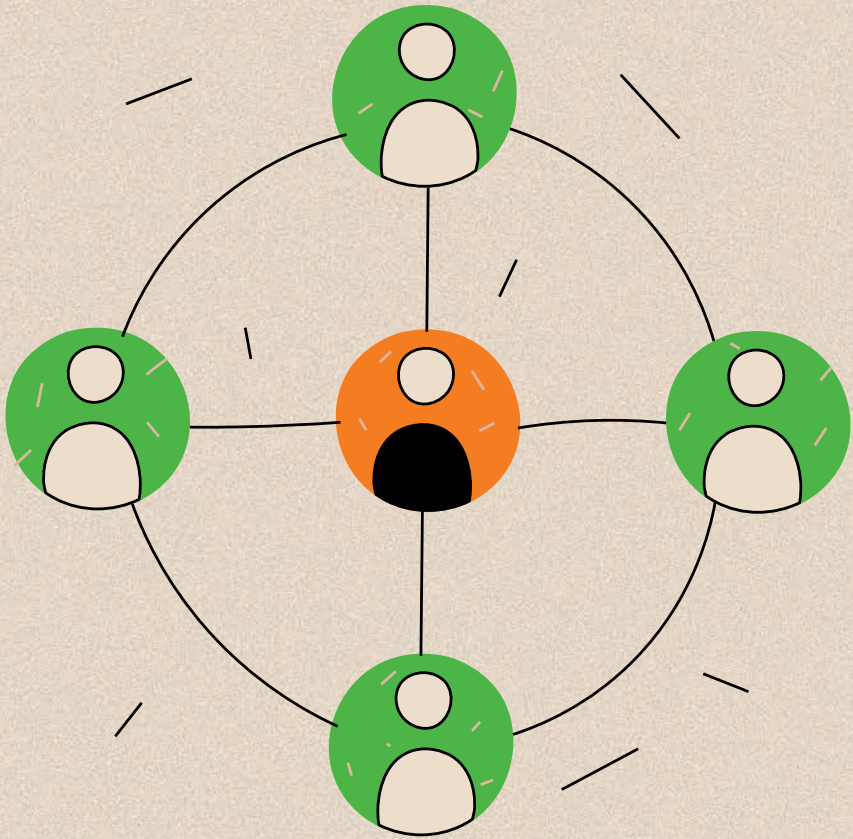


كيف تتعامل الوكالة مع البلاغات؟

تحقق الوكالة في جميع البلاغات التي ترد لها وتعمل على التحقق منها بالطرق المناسبة وإحالة ما ثبت منها إلى الإدارات المختصة في الوكالة أو إلى جهات انفاذ القانون إن تطلب الأمر، وتلتزم بالحفاظ على السرية إلى أقصى مدى ممكن خلال فترة التحقيق والتأكد من النتائج.

ماذا لو كنت قلقاً من تعرضي للانتقام؟

لن تتسامح الوكالة مطلقاً مع أي شكل من أشكال الانتقام المباشر أو غير المباشر الناتج من الإبلاغ عن الاشتباه في سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي مقدم بحسن نية، أو التعاون مع تحقيق في حالة تقديم بلاغ بحسن نية، ستتم حمايتك حتى لو تبين أن الأمر الذي كان يقلقك أو يشغلك لا أساس له من الصحة. إذا كنت تشتهبه في تعرضك لشكل من أشكال الانتقام يجب عليك الاتصال بمسؤول الموارد البشرية أو بالمستشار القانوني إن لزم الأمر. ومن شأن ثبوت حالات الانتقام من أي شخص يتقدم ببلاغ بحسن نية أو التعاون مع تحقيق، أن يؤدي إلى اتخاذ إجراء تأديبي فوري وصارم، قد يصل إلى الفصل من العمل.



نحب التنوع

الشمول | نحب التنوع |

التزاماتنا نحو بعضنا البعض :

يُنْتَظَرُ منك أن تبدي حفاوة واحترام لجميع العاملين في الوكالة عن طريق تقدير الخلفيات والخبرات والأفكار المتنوعة فيما بين زملائك، وفي المواقع التي تعمل فيها الوكالة. ويجب عليك أيضاً أن تعمل على تعزيز بيئة العمل الشاملة عن طريق ممارسة السلوكيات اللائقة والعدالة تجاه جميع العاملين في الوكالة وعملائها والأفراد في المجتمعات المحلية التي تعمل فيها.

ممارسات العمل العادلة :

وضعت الوكالة معايير عامة يعامل فيها العاملون لديها باحترام وعدالة دونما أي شكل من أشكال التمييز، وبغض النظر عن المنصب، يجب أن تؤخذ كافة قرارات التوظيف - بما في ذلك التعيين والترقية والراتب وإنهاء العمل والفرص التدريبية ومهام العمل - بناء على الاستحقاق وليس على الخصائص الشخصية. وتشمل تلك الخصائص: الجنس والعرق واللون والدين والحالة الاجتماعية والسن والإعاقة والحمل وغيرها من الخصائص المحمية بالقانون.

الخلو من التحرش :

من أجل تعزيز التواصل المفتوح، وروح العمل الجماعي، والاحترام في الوكالة، يجب علينا اتخاذ خطوات تؤدي إلى خلق مكان عمل خالي من التحرش. ونحن لا نتهاون مع حوادث التحرش بالموظفين من قبل أي فرد من داخل أو خارج الوكالة. التحرش هو أي سلوك غير مقبول، سواء بالقول أو الفعل، يؤدي إلى خلق مكان عمل يسوده التخويف، أو العداء، أو الإساءة. يمكن أن يحدث التحرش داخل أو خارج مكان العمل ويشمل ما يلي:

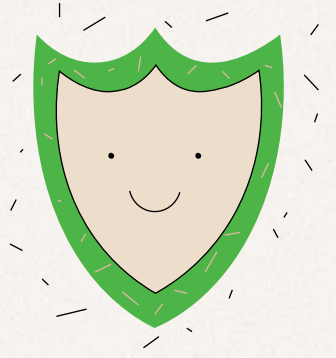
- الاتصال الجسدي، بأي وسيلة لا تتفق مع الدين والأعراف السائدة.
- التعليقات الشفهية، مثل الافتراءات العنصرية أو الطرائف والتعليقات الغير لائقة.
- الاستعراضات أو التصرفات غير الشفهية المرئية، بما في ذلك الصور أو لقطات الفيديو أو إيماءات اليد الجارحة.
- التواصل الذي يشمل الافتراءات العنصرية، أو التعليقات الجنسية، أو الصور أو مقاطع الفيديو الجارحة.
- التهديد بحجب أو تقديم مزايا محددة مقابل علاقة أو تصرف جنسي.
- التصرفات الانتقامية ضد أي فرد يقدم شكوى بالتمييز أو التحرش.
- يعد مثل هذا التصرف سلوكاً غير مقبول في كافة المواقع، بما في ذلك رحلات العمل، واجتماعات العمل، أو المناسبات المتعلقة بالعمل.
- إذا كنتم على دراية أو اشتباه بواقعة تمييز أو تحرش، فإنه يقع عليكم واجب إبلاغ مسؤول الموارد البشرية أو مديركم المباشر أو التصعيد إلى القيادة العليا إن لزم الأمر.

اللاعنف :

لا يجب علينا أبدًا الانخراط في أو تجاهل أي نوع من أنواع العنف أو التساهل معه. يشمل العنف التهديدات أو التصرفات التي تنطوي على الترويع أو محاولة زرع الخوف في الآخرين. وإن كنتم على دراية بواقعة عنف قائمة أو محتملة في مكان العمل، فيجب عليكم الإبلاغ عن مخاوفكم. وإذا كنتم تعتقدون بوقوع أحد الأفراد في خطر داهم، فينبغي عليكم الاتصال بأمن الوكالة أو قوة إنفاذ القانون قبل إبلاغ المشرف عليكم بالواقعة.

الأمن والسلامة :

تلتزم الوكالة بتوفير مكان وظروف عمل آمنة لكافة موظفيها. كما تعمل على ضمان سلامتهم عند ارسالهم في مهام عمل ميدانية خارج مقر الوكالة حين يتطلب الأمر ذلك. يجب عليك في جميع الاحوال الالتزام بتعليمات الشؤون الإدارية للسلامة في مقر العمل وعند الخروج في مهام ميدانية كما يجب عليك إبلاغ مسؤول الشؤون الادارية عن مهام العمل في الخارج وأخذ الاذن بالسفر ليتسنى التأكد من حصولك على التصاريح اللازمة وتوفير طرق ووسائل النقل الأمثل.



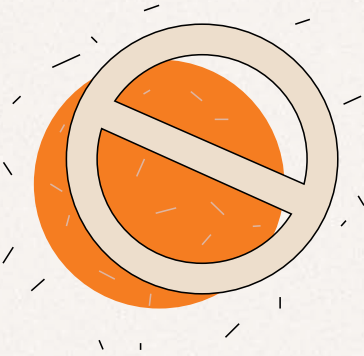
المخدرات، والمسكرات، والأسلحة :

يُفترض منا الاضطلاع بأعمال الوكالة دون الوقوع تحت تأثير أي مادة قد تُضعف من قدرتنا على التمييز أو أدائها في العمل. كما تهدد إساءة استخدام المخدرات والمسكرات سلامتنا. وهي قد تشمل استخدام المسكرات، أو المخدرات المحظورة، أو المواد الخاضعة للرقابة.

لا يجوز لكم حيازة أو توزيع المخدرات المحظورة أو الوقوع تحت تأثيرها، أو حمل أي أدوات لمواد مخدرة بينما أنتم في الوكالة.

تحظر الوكالة حيازة أي نوع من الاسلحة النارية والبيضاء، الاسلحة الأخرى، والذخيرة، والمتفجرات، والألعاب النارية في أي منشأة من منشآتها وتشمل الاستثناءات الاسلحة التي يحملها أفراد طاقم الأمن المعيّن من قبل الوكالة.

ينبغي عليكم الإبلاغ عن أي مخالفات قائمة أو يشتبه بوجودها تتعلق بالمخدرات، أو المسكرات، أو الأسلحة فوراً إلى مشرفكم المختص أو مسؤول الموارد البشرية.



حماية البيانات الشخصية للموظفين :

يقدم كل موظف للوكالة بيانات تعريفية شخصية تشمل عنوان المنزل، وأرقام بطاقات التعريف المحلية (مثل أرقام بطاقات الضمان الاجتماعي) ومعلومات كشف الأجور والمرتبات. إذا كنتم تتعاملون أو يصادفكم التعامل مع تلك البيانات، فيجب عليكم حمايتها وعدم مشاركتها أبدًا مع أي شخص ما لم يكن هناك ضرورة شرعية يقتضيها سير العمل وتتوافق المشاركة بها مع القوانين المعمول بها. علاوة على ذلك، لا يجوز أبدًا الإفصاح عن أو الوصول إلى سجلات بيانات لموظفين محتملين، أو حاليين، أو سابقين دون الحصول على الإذن اللازم. ويجب علينا اتخاذ التدابير اللازمة لتأمين هذه البيانات بشكل مناسب في جميع الأوقات.

التزامنا تجاه الوكالة

تجنب تضارب المصالح :

نتعهد بالمحافظة على سمعة الوكالة المتمثلة في النزاهة والموثوقية من خلال اتخاذ قرارات عمل تتسم بالصدق والموضوعية. ويجب علينا في سبيل ذلك تجنب تضاربات قائمة أو محتملة في المصالح. يحدث «تضارب المصالح» عندما تؤدي مناصبنا ضمن الوكالة أو المعلومات التي تم جمعها من خلال وظائفنا إلى نشأة تعارض بين مصالحنا الشخصية ومصالح الوكالة. وقد تُثار مسألة تضارب المصالح عندما يستفيد أو يكتسب أحد الموظفين أو أفراد العائلة أو صديق مُقرب منفعة شخصية أو مادية في مواقف مثل:

- المعاملات بين الوكالة وأحد مورديها أو الاستشاريين أو المستفيدين من خدماتنا.
 - قبول الإكراميات، أو الهدايا، أو المكافآت الأخرى من الموردين أو الاستشاريين أو المستفيدين من خدماتنا.
 - نشوء مصالح مادية أو عائلية فيما بين الموردين أو الاستشاريين أو المستفيدين.
 - الإخفاق في الكشف عن علاقة مع أحد أفراد العائلة أو صديق مقرب عند عمل خطاب تزكية للعمل لدى الوكالة
- لا يمكن سرد كافة المواقف أو العلاقات التي قد تخلق تضاربًا في المصالح أو ما شابه، وبالتالي يجب تقييم كل موقف وفق حقائقه المميزة. وإن كنت تشبته في وجود أو إمكانية حدوث تضارب في المصالح، فيجب عليك إبلاغ مسؤولك المباشر أو مسؤولك الموارد البشرية في الوكالة.

مكافحة الرشوة :

تتقيد الوكالة بالتزام صارم تجاه السلوك الأخلاقي، الذي يترجم سياستنا في عدم التهاون مع الرشوة. وتحدث الرشوة عندما يقوم أحد الأطراف بإعطاء أو الوعد بإعطاء حافز مادي لطرف آخر لإجراء ذلك الشخص بأداء مهامه بشكل غير صحيح.

يجب على كل موظف الالتزام بجميع قوانين ولوائح مكافحة الرشوة المحلية التي لا تجيز الرشوة أو المدفوعات غير السليمة للمسؤولين في الحكومة، أو الجهات التجارية، أو أي أفراد آخرين.

لا يجوز لنا أبداً المشاركة في أي نوع من أنواع الفساد. ولا يجوز لنا أو لأطراف خارجية تعمل بالنيابة عنا إعطاء رشوة لطرف آخر من أجل الحصول على أي فائدة. وبالمثل، لن نقبل الرشوة أو أن نستخدم من قبل أي طرف آخر لتيسير عملية رشوة. تمتد هذه المحظورات إلى جميع أنواع الرشوة، بما في ذلك المدفوعات النقدية، والعمولات، والوجبات الفخمة، والهدايا، والسفريات، وبنود التسلية وما شابه. وعلى وجه الخصوص، لا يجوز لنا عمل التالي:

- إعطاء، أو دفع، أو الوعد بشيء أو إقراره
- استلام أو دفع أي شيء ذو قيمة (مثل المال، والهدايا، والسفريات، وبنود التسلية أو معاملات العمل) بشكل مباشر أو غير مباشر (من خلال طرف آخر) إلى أي طرف، بما في ذلك أي مسؤول حكومي من أجل التأثير على ذلك الطرف أو إقناعه بمساعدة الوكالة) أو أي شخص آخر) في إرساء ميزة عمل بصورة غير سليمة (مثل تعاقد، أو بيع، أو موافقة حكومية، أو معاملة مميزة)

حماية ممتلكات ومعلومات الوكالة :

تقع على كل فرد منا مسؤولية الحفاظ على أصول الوكالة المخولة إلينا وحمايتها من الخسارة، والسرقة، والتلف، وإساءة الاستخدام، والضياع. ولا يمكن استخدام أصول الوكالة وأموالها إلا في أغراض العمل. كما لن يتم بيع أو إعطاء معدات الوكالة لأي من الموظفين. تشمل أصول الوكالة كل من البنود الملموسة، مثل المعدات، والبنود غير الملموسة، مثل الملكية الفكرية، والزمن الذي يقضيه الموظفون في العمل. يُسمح عمومًا بالاستخدام الشخصي العارض للهواتف، وماكينات الطباعة، وأجهزة الكمبيوتر و المعدات المشابهة إذا بدت الحاجة إليها من حين لآخر، ولم تقع تكلفة كبيرة على الوكالة، ولم تتعارض مع مسؤوليات العمل. وإذا ورد إلى علمكم حالة سرقة، أو تلف، أو ضياع، أو إساءة استخدام أصول الوكالة أو أموالها، أو كان لديكم أي أسئلة بشأن الاستخدام المناسب لها، فينبغي عليكم الاتصال بمسؤول الشؤون الإدارية.

قد يشمل الاستخدام السيء للأصول ما يلي:

- الاستخدام الشخصي المبالغ فيه لأنظمة الاتصال الالكترونية.
- اتخاذ المعدات أو الأدوات للاستخدام الشخصي.
- استخدام وسائل النقل في المشتريات الشخصية.
- استخدام أو نسخ البرامج بدون تصريح.
- استخدام أصول الوكالة بهدف تحقيق مكاسب شخصية

التواصل الالكتروني :

يعتبر التواصل الالكتروني للوكالة جزء من أصولها القيمة. ويشمل التواصل الالكتروني ووسائله أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالوكالة، والأجهزة المحمولة، وأنظمة الكمبيوتر..

الاستخدام الملائم :

عند استخدام سبل التواصل الالكتروني الخاصة بالوكالة، ينبغي عليك القيام بذلك بشكل مناسب. وينبغي عليك إعطاء نفس القدر من الاهتمام عند استخدام الرسائل الالكترونية، والرسائل النصية، والمدونات الالكترونية، والرسائل النصية الفورية مثل ما تعطيه للخطابات المكتوبة على أوراق الوكالة الرسمية. وإذا اخترت التعبير عن آرائك الشخصية في المنتديات العامة، فلا ينبغي عليك أبداً الاشارة إلى الوكالة، أو اسمها، أو عنوانها، أو أي تفاصيل تعريفية أخرى.

يُقصد بالاستخدام المناسب لمصادر الوكالة أيضاً أنه يقع عليك واجب استخدامها بصورة آمنة، وأخلاقية، وقانونية، وفعالة، ومنتجة. ولا يجوز لك أبداً استخدام أجهزة التواصل الالكتروني الخاصة بالوكالة في أغراض غير مناسبة مثل ما يلي:

- تبادل عبارات غير مناسبة لا أخلاقية أو عدائية.
- إرسال أو عرض مواد غير مناسبة لا أخلاقية، أو عدائية، أو غير قانونية.
- نشر الفسق، أو التصريحات المهينة، أو تعليقات التمييز أو التحرش، أو الكلام الذي ينم على التهديد أو الإساءة.
- إرسال إغراءات غير مصرح بها.
- العمل لصالح مؤسسة أخرى

يُسمح بالاستخدام الشخصي لأجهزة التواصل الالكتروني الخاصة بالوكالة طالما كان الاستخدام مُصرح به، وغير مبالغ فيه، ولا يخالف القانون، أو قواعد السلوك لدينا، أو توجيهات الوكالة. ولا يجب أن يتعارض الاستخدام الشخصي أبداً مع المهام الوظيفية. وبالقدر الذي يسمح به القانون، قد تراقب الوكالة استخدامكم لسبل التواصل الالكتروني للتأكد من امتثالكم لتوجيهاتنا.

للحصول على مزيد من التوجيهات، يرجى مراجعة توجيهات الوكالة في هذا الشأن أو استشارة المشرف عليكم أو مسؤول الاتصال أو مسؤول تقنية المعلومات أو الموارد البشرية في الوكالة.

وسائط التواصل الاجتماعي والرقمي :

تدرك الوكالة المنافع التي توفرها شبكة الانترنت للموظفين فيما يخص مواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت. وتشمل وسائط التواصل الاجتماعي مواقع التشبيك الاجتماعي، والمدونات الالكترونية، وحسابات تويتر، والويكي، ومنصات الرسائل النصية، وغرف الدردشة. كما تدرك الوكالة فوائد الوسائط الرقمية، مثل الهواتف الذكية وأجهزة التسجيل. بالرغم من الفوائد التي توفرها وسائط التواصل الاجتماعي والرقمي، قد تسبب إساءة استخدام تلك المصادر مخاطر كبيرة للوكالة مثل:

- فقد أو إساءة استخدام معلومات سرية وتتعلق بأصول الملكية.
- إفساد سمعة الوكالة.
- التعرض للمسؤولية تجاه الوكالة والعاملين لديها نتيجة مخالفة القوانين المعمول بها.

إذا قمت بتعريف نفسك على أنك موظف لدى الوكالة أو مناقشة أمور تتعلق بها على أحد منصات وسائط التواصل الاجتماعي، قد ينظر إليك بعض القراء كمتحدث للوكالة، حتى ولو كانت وسائط التواصل الاجتماعي الخاصة بك شخصية. وينبغي عليك دائمًا توضيح أنه ليس من المصريح لك أن تمثل الوكالة على منصات وسائط التواصل الاجتماعي. كما إنك إذا قمت بتعريف نفسك على أنك موظف لدى الوكالة، ينبغي عليك التأكيد من أن صفحتك الشخصية وأي محتوى متعلق بها يتسق مع الكيفية التي ترغب في تقديم نفسك بها للزملاء والعملاء.

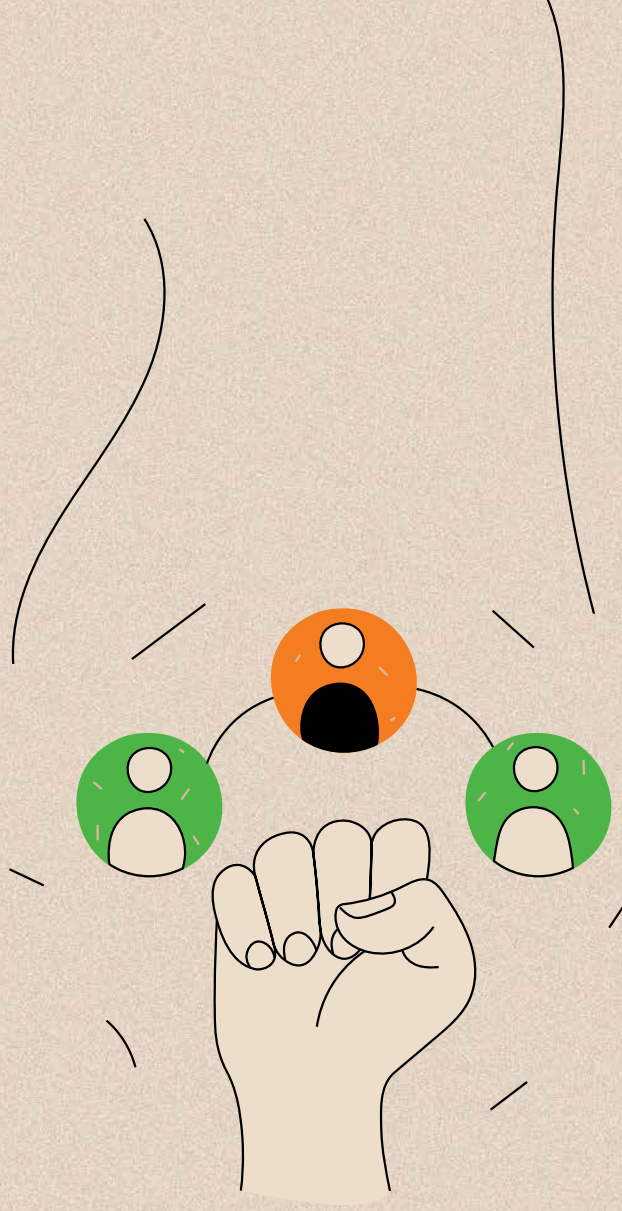
لا يجوز لنا أبدًا استخدام وسائط التواصل الاجتماعي في الاساءة للوكالة أو الاساءة أو الاضرار بها، أو بموظفيها، أو عملائها، أو شركائها في العمل، أو مورديها، أو المستفيدين من خدماتها، أو الجهات المؤثرة الأخرى لديها. علاوة على ذلك، يجب عليك تحري الحرس دائمًا في حماية كافة المعلومات السرية والمتعلقة بالوكالة، وموظفيها، والأطراف الأخرى.

التعامل مع وسائل الاعلام :

يجب أن تقدم كافة سبل تواصل الوكالة مع جمهور العامة معلومات صحيحة ودقيقة عن الوكالة ونشاطها. ويُصرح لأفراد معينين فقط التحدث نيابة عن الوكالة لوسائل الاعلام، والمحليلين الباحثين، والداعمين، وغيرهم من المنتديات العامة، بما في ذلك المدونات الالكترونية ووسائط التواصل الاجتماعي. ولا يجوز للموظف استخدام مسمى وظيفي غير الذي يوضحه عقد العمل الموقع مع الوكالة.

إذا طلب منكم معلومات عن الوكالة من قبل وسائل الاعلام، أو غيرها من موفري البيانات، أو أحد المحللين، أو عضو آخر من الداعمين، ينبغي عليكم إحالة الطلب إلى وحدة الاتصال. وإذا طلب منكم معلومات عن الوكالة من قبل مكتب محاماة أو مؤسسة قانونية خارجية بشأن دعاوى قيد النظر أو مُنذر بها، ينبغي عليكم إحالة الطلب إلى المستشار القانوني.

ينبغي عليكم دائمًا الاحتياط عند التواصل بشأن الوكالة ولا يمكنكم أبدًا التعليق على إشاعات أو افتراضات حول الوكالة. علاوة على ذلك، لا تعطي أبدًا أي تعهدات أو ضمانات نيابة عن الوكالة إلى شخص داخل أو خارج الوكالة دون تصريح مسبق بذلك. يمكنك الرجوع إلى توجيهات الوكالة في هذا الشأن للحصول على مزيد من التفاصيل.



يمكننا احداث التغيير |

التمكين | يمكننا احداث التغيير |

التزامنا تجاه المستفيدين والشركاء من خدماتنا :

تساعد الوكالة أصحاب المنشآت الصغيرة والأصغر ورواد الأعمال على الارتقاء بأعمالهم في مختلف محافظات ومناطق الجمهورية، وتوفر لهم المساعدات الضرورية مثل الاستشارات والتدريب في البرامج التي يدعمها المانحون من أجل الاستمرار في أعمالهم وتطويرها. ويجب أن يخضع كل ما سبق إلى القواعد الأخلاقية والسلوكية التي توضحها هذه المدونة.

ويظهر مدى التزامنا تجاه المستفيدين من خدماتنا بالتزامنا بما يلي:

- أن نحترم كرامة، وقيم، وخصوصية، وثقافة من نخدمهم ومن يزودنا بالخدمة.
- أن نختار المستفيدين بحسب الحاجة تماشياً مع مواصفات البرامج، دون النظر إلى المنطقة أو صلة القرابة أو المعتقد أو الجنس أو أي شكل آخر من أشكال التمييز.
- أن نحمي المستفيدين من أي شكل من أشكال إساءة المعاملة.
- أن نحمي السرية، ونلتزم بإجراءات حماية البيانات، ومشاركة معلومات شخصية حول المستفيدين على أساس الحاجة إلى المعرفة تماشياً مع قواعد الجهات المانحة.
- أن نقوم بتصوير المستفيدين كأشخاص بصور تحفظ لهم كرامتهم وذلك في أي صورة تُستخدم في مراسلات الوكالة وعدم استخدام صور سوى للأشخاص الذين قدموا موافقة واعية بذلك.

التزامنا تجاه الداعمين :

تعتمد الوكالة في جزء كبير من أعمالها وتقديم خدماتها للمستفيدين من دعم الجهات المانحة والمنظمات الشريكة. ويجب علينا أن نكون أميين على هذه الموارد وأن نلتزم باللوائح والسياسات والإيفاء بجميع التزاماتنا تجاه شركاءنا الذين يتوقعون منا الوفاء والاستفادة القصوى من دعمهم في تقديم خدماتنا للمستفيدين على أكمل وجه. لذا فإن الوكالة ممثلة بجميع أعضائها تلتزم للداعمين لها بالقواعد الأخلاقية التالية في سبيل تحقيق رسالتها وقيمتها:

- تفهم سياسات الجهات الداعمة التي تتبنى الأداء والمساءلة.
- التأكد من دقة سجلات إدارة المشاريع، وتقارير النفقات، وتصفيات الدفعات المقدمة، والمستندات المالية الأخرى.
- أن نختار عملاء قادرين على تقديم نتائج للمستفيدين ومراقبة عملهم بطريقة مناسبة تماشياً مع قواعد الجهات المانحة.
- أن نحمي المعلومات السرية والمملوكة للجهات المانحة وبيانات الخصوصية الشخصية للأفراد.
- أن نُعلم الجهات بأي أخطاء وردت في المعلومات المبلغة وأن نسعى لتحقيق الشفافية.
- أن تجري كتابة اقتراحات المنح، وتقديم العطاءات بصدق وبنزاهة، وفقاً للقوانين المعمول بها.
- أن نكون صادقين وصریحين في كل البيانات حول الوكالة وأدائها.
- الامتنال لمتطلبات المنح أو الاستخدام غير الصحيح للتمويل.
- أن لا نستخدم أموال المنح الحالية لتغطية نفقات التماس منح أخرى دون موافقة الجهة المانحة.
- أن نتحرى الاحتياجات الفعلية للتكلفة وأعداد المستفيدين بدون مبالغة أو تشويه.
- أن لا نقبل دعماً من جهات مانحة مرتبطة بنشاط غير قانوني أو إجرامي أو احتيالي.



التزامنا تجاه الموردين والاستشاريين :

تحرص الوكالة دائماً على تحقيق مبدأ النزاهة في جميع تعاملاتها مع الموردين والاستشاريين المتعاملين معها. لذا فإننا نلتزم بتحقيق منافسة حرة ونزيهة بين الموردين، وبتمسكنا بالممارسات الأخلاقية والمسؤولة، والعمل على القضاء على الممارسات الغير قانونية من قبل الباحثين عن مكاسب غير مشروعة. وفي سبيل ذلك فإننا نلتزم لعملائنا من الموردين والاستشاريين بما يلي:

- الكشف عن أي «تضارب مصالح» فعلي أو متصور في أي عملية توريدات – وهذا يحدث عندما تتداخل المصلحة الشخصية مع تعزيز مصالح الوكالة.
- أن نحترم كرامة، وقيم، وخصوصية، وثقافة كلا من الموردين والاستشاريين.
- أن نحمي الموردين والاستشاريين من أي شكل من أشكال إساءة المعاملة.
- سنقوم باتباع سياسات المشتريات، بما في ذلك السياسات المرتبطة بطلبات الشراء، و اشعارات المناقصات الصادرة، وتحليل العطاءات، والتعاقدات.
- التعامل مع الموردين المؤهلين وممثليهم بمساواة وإنصاف.
- ضمان تحقيق قيمة جيدة عند تخصيص برامج وشراء بضائع وخدمات تلبى متطلبات الوكالة.
- المحافظة على الفصل بين المهام المتعلقة بطلب عمليات شراء، والموافقة عليها، والتحقق منها.
- مراعاة السرية التامة في التعامل مع معلومات المورد، والأسعار، والبنود والاشتراطات.
- تقديم الشرح الواضح والوافي للموردين عند رفض العطاءات.

كيف تتعامل الوكالة مع البلاغات؟

تحقق الوكالة في جميع البلاغات التي ترددها وتعمل على التحقق منها بالطرق المناسبة وإحالة ما ثبت منها إلى الإدارات المختصة في الوكالة أو إلى جهات انفاذ القانون إن تطلب الأمر، وتلتزم بالحفاظ على السرية إلى أقصى مدى ممكن خلال فترة التحقيق والتأكد من النتائج عليك أن تتذكر دائماً أن إدلاءك بشهادتك في تصرف ما يعني أنك حضرته و شهادته أو سمعته بنفسك ولم ينقل إليك من شخص أو اشخاص آخرين. فالوكالة في كل الاحوال ستقوم بالتحقيق في الأمر وإن ثبت أن الشكوى المقدمة كيدية ولا يتوفر فيها حسن النية فإن الوكالة ستقوم باتخاذ الاجراءات التأديبية اللازمة



الشكاوى مرحب بها
وتتم معالجتها

من أجل مزيد من الشفافية عملت وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر على استقبال شكاوى ومقترحات وملاحظات أصحاب المصلحة من المشاريع التي تقيّمها الوكالة، حيث أن سياسة الشكاوى في الوكالة هي أسلوب لمعالجة الاختلالات وتحسين الأداء في المستقبل كوسيلة تعليم ضمن الدروس المستفادة، كما أنها توفر أرضية خصبة للتواصل بين مقدم الشكاوى والوكالة للوصول إلى حل للمشكلات المطروحة وتحقيق المصلحة لجميع الأطراف. وكما أنها عملية لتحمل المسؤولية والشفافية أمام المستفيدين في كل مشاريعها. وتعد الشكاوى مهمة الوكالة لتكون مسؤولة أمام العامة، كما تقدم الفرص الثمينة لمراجعة أداء الوكالة وسلوك العاملين فيها وأيضاً لمراقبة وتخفيف أي مخاطر.

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بنفس الاهتمام والسرية ومخاطبة أصحاب الشأن فقط، و حل الإشكاليات مع الجهة المختصة في المشروع المعني بالشكاوى وإشراك اللجان المجتمعية في عملية التواصل مع المستفيدين، واتباع أي متطلبات لحماية البيانات ذات الصلة، ومن ثم الرد على صاحب الشكاوى، كما يتم أخذ مقترحات المستفيدين بعين الاعتبار، ومن أجل نجاح العملية والوصول إلى مستوى الرضا والنجاح في كافة المشاريع، يمكن تقديم الشكاوى عبر الوسائل التالية :

- تقديم الشكاوى موقعة من مقدم الطلب يبدأ بيد إلى الوكالة الإدارية العامة صنعاء، أو أحد فروعها في عدن أو المكلا .
- عن طريق البريد الإلكتروني التالي feedback@smeps.org.ye
- عبر إرسال رسالة قصيرة SMS أو رسالة What's up عبر رقم الجوال (774002215).
- التسجيل الصوتي عبر الهاتف رقم: 01415586.
- عبر الصناديق المخصصة لهذا الغرض في مقر الوكالة أو خلال الفعاليات التي تقام عند تنفيذ المشاريع .
- الاتصال عبر الرقم المجاني (8005550) خلال أيام الدوام الرسمي من الأحد - الخميس من الساعة 8 صباحاً - 3 مساءً.



@smepsyemen

