



سياسة الشكاوى  
بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية





**SCOUTS**<sup>®</sup>  
من أجل عالم أفضل

© World Scout Bureau Inc.  
Management  
November 2021

World Scout Bureau  
Global Support Centre  
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17  
Menara Sentral Vista  
150 Jalan Sultan Abdul Samad  
Brickfields  
50470 Kuala Lumpur, MALAYSIA

Tel.: + 60 3 2276 9000  
Fax: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org  
scout.org

Reproduction is authorized to  
National Scout Organizations and  
Associations which are members of  
the World Organization of the Scout  
Movement. Credit for the source  
must be given.

سياسة الشكاوى  
بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية

## 1. مقدمة

1.1. حدد سياسة الشكاوى هذه (السياسة) المسار الذي يتعين استخدامه لمعالجة شكاوى تتعلق بأعمال وأنشطة الجمعيات الأعضاء والمتطوعين بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية أو موظفي المكتب الكشفي العالمي، مسائل تشمل أنشطة ترتبط بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية على المستوى العالمي أو الإقليمي أو المحلي أو على مستوى جمعية عضو عندما يتعلق الأمر بمتطوع بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية أو موظف بالمكتب الكشفي العالمي تم تكليفه بالجمعية العضو من جانب المنظمة العالمية للحركة الكشفية ليتولى مشروع أو نشاط.

1.2. لا تشمل هذه السياسة بالخصوص ما يلي

1.2.1. أنشطة أو أعمال الأفراد من منتسبي الجمعيات الأعضاء التي تخصها أو تحدث فيها. و يجب توجيه الشكاوى المتعلقة بهذه الجمعيات الأعضاء تحديداً إلى الجمعيات الأعضاء المعنية.

1.2.2. المظالم والشكاوى والمسائل التأديبية الخاصة بالمكتب الكشفي العالمي التي يرفعها موظفو المكتب الكشفي العالمي ضد موظفين آخرين يُقتضى دليل موظفي المكتب الكشفي العالمي. k

## 2. تعريفات

- 2.1. شكوى: تعني تظلم ضد أو خلاف مع أو بين أشخاص أو جمعيات أعضاء والمنظمة العالمية للحركة الكشفية على المستوى العالمي أو الإقليمي أو المحلي. يطرحه شخص عضو منتمي إلى جمعية عضو أو جمعية عضو أو متطوع بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية.
- 2.2. جمعية عضو: تعني أي جمعية كشفية وطنية عضو بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية وتشمل الهيئات المكونة لها.
- 2.3. شكوى كيدية: كل شكوى تستوفي معيار أو أكثر من المعايير التالية:
- 2.3.1. الإصرار على استمرار الشكوى بعد استكمال إجراءات معالجة الشكاوى بشكل تام وصحيح.
- 2.3.2. الإحجام المتكرر عن قبول إثباتات موثقة تُعتبر صحيحة ورفض استلام إجابات مناسبة على الرغم من مراسلات تردّ على الشكوى أو عدم قبول وقائع وحقائق تم إثباتها بشكل منطقي ومعقول.
- 2.3.3. التركيز المتكرر والمستمر على موضوعات لا طائل منها وبسيطة بدرجة لا تتناسب مع أهميتها،
- 2.3.4. الإصرار على طرح مسائل جديدة بهدف المماطلة وعرض مزيد من المخاوف أو الأسئلة أثناء معالجة الشكوى. لا يشمل هذا بالطبع المسائل الجديدة التي تختلف جوهريًا عن الشكوى الأصلية التي يجب حتمًا معالجتها.
- 2.3.5. شكاوى أو مطالب غير معقولة تفرض عبئًا على المنظمة العالمية للحركة الكشفية من حيث الموارد الضرورية التي لا تناسب جدية الادعاء أو الشكوى، حيث يبدو جليًا بأن الهدف منها هو الإزعاج والمُضايقة فيترتب عنها التعسف والتحرش بالآخرين كما يُمكن وصفها بالتهور وعدم المنطقية بشكل واضح،
- 2.3.6. شكاوى وادعاءات متكررة تتجاهل التصرفات والإجابات التي تم تقديمها سابقًا.

### 3. الهدف

هدف هذه السياسة هو ضمان معالجة الشكاوى بطريقة منصفة وذات شفافية ونزيهة وأيضا توفير الفرصة العالمية للحركة الكشفية لمعرفة ولتحسين أعمالها وأدائها من خلال المراجعة الدقيقة والتعليقات.

3.1. تهدف هذه السياسة إلى:

- 3.1.1. توفير إجراءات لمعالجة الشكاوى يتم تطبيقها من جانب المنظمة العالمية للحركة الكشفية، بحيث
- 3.1.2. تكون منصفة وواضحة وسهلة التطبيق لكل طرف يرغب في تقديم شكوى،
- 3.1.3. ضمان التحقيق في كل الشكاوى بشكل عادل وفي توقيت مناسب.
- 3.1.4. ضمان حل الشكاوى بصفة ودية متى كان ذلك ممكنا.
- 3.1.5. جمع معلومات لمساعدة المنظمة العالمية للحركة الكشفية على تحسين أدائها وممارساتها من حيث الممارسات العامة للحوكمة بالمنظمة خاصة على مستوى تطبيق أحكام القواعد السلوكية،
- 3.1.6. ضمان سرية إجراءات معالجة الشكاوى لحماية كل من الشاكي والمُشكى به أثناء عملية المعالجة.

#### 4. إجراءات دعم التنفيذ

- 4.1. لضمان التطبيق التام لهذه السياسة، سوف يعمل المكتب الكشفي العالمي على القيام بما يلي :
- 4.1.1. ترجمة السياسة إلى لغات العمل الخمس للمنظمة العالمية للحركة الكشفية.
- 4.1.2. الإعلان عن تواجد إجراءات لمعالجة الشكاوي.
- 4.1.3. الحرص على إعلام وتوعية جميع متطوعي المنظمة الكشفية العالمية وموظفي المكتب الكشفي العالمي المشاركين في أنشطة لصالح المنظمة العالمية للحركة الكشفية ونياية عنها بمختلف إجراءات تقديم الشكاوى
- 4.1.4. عند استلام شكوى:
- 4.1.4.1. يتم تخصيص وتكليف شخصين لاستقبال المراسلات والتنسيق بين لجنة الأخلاقيات والشاكي والمُشتكى به.
- 4.1.4.2. إعلام الأمين العام ورئيس اللجنة الكشفية العالمية ورئيس لجنة الأخلاقيات بكل الشكاوى التي تم استلامها وبناتجها.
- 4.1.5. دعم جهود لجنة الأخلاقيات.

#### 5. السرية

- 5.1. يتم التعامل مع كل المعلومات والبيانات باعتبارها حساسة وسرية، ولن يتم نشرها أو توزيعها إلا للأطراف المعنية فقط ومع مراعاة الشروط والضوابط القانونية المنظمة لحماية البيانات ولموضوع الشكاوى
- 5.2. لا تقبل لجنة الأخلاقيات الشكاوى مجهولة الهوية.
- 5.3. يحق للجنة الأخلاقيات حسب رؤيتها حجب إسم الشاكي عن المُشتكى به، لكن هذا الخيار يبقى قائماً طالما أن حجب هذه المعلومة لا يقوض قدرة المُشتكى به على معالجة الشكاوى. من المعلوم أنه عند إحالة المسألة إلى السلطات، فإن مسألة حجب هوية الشاكي لن تُعدّ خياراً مطروحاً.

**6. المسئولية**

- 6.1. يتحمل الأمين العام المسئولية العامة عن هذه السياسة ويقع على عاتقه مسئولية تنفيذها.
- 6.2. يعين الأمين العام موظفين اثنين من المكتب الكشفي العالمي لتلقي الشكاوى و يتولى الموظفان مسئولية إخطار الأمين العام ورئيس اللجنة الكشفية العالمية ورئيس لجنة الأخلاقيات بكل الشكاوى التي تم استلامها وبالتواصل بين لجنة الأخلاقيات والشاكي والمشتكي به.
- 6.3. تتولى لجنة الأخلاقيات حسب هذه السياسة مسئولية اتخاذ الإجراءات الضرورية بعد تلقي الشكاوى.

**7. سريان السياسة ووجوب التطبيق**

- 7.1. يجب مراجعة هذه السياسة مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة سنوات وتحديثها حسب الضرورة وتكون سارية اعتبارا من تاريخ المصادقة عليها بتاريخ 15 سبتمبر 2020.
- 7.2. 7/2 آخر مراجعة: 18 مايو 2020.
- 7.3. 7/3 تنطبق هذه السياسة على كل الشكاوى الواردة بداية من وبعد تاريخ المصادقة عليها المنصوص عليه في المادة 1-7..

## 8. مبادئ سياسة الشكاوى

- 8.1 يجب التعامل مع كل الشكاوى بكل جدية ومعالجتها على وجه السرعة والتوصل إلى نتائج في أقرب وقت مع الحرص على الحفاظ على العلاقات.
- 8.2 يجب أن تكون معالجة الشكاوى قوية وذات أسس راسخة لتحويل دون قدرة أي شخص على التلاعب بنتيجة الشكاوى.
- 8.3 لدراسة الشكاوى، يجب أن:
  - 8.3.1 تكون محررة كتابيًا، و
  - 8.3.2 تقع في نطاق هذه السياسة، و
  - 8.3.3 تُعرف بهوية الشاكي وتشمل بيانات الاتصال، و
  - 8.3.4 توفر أسباب ومبررات الشكاوى وكل الأدلة المتوفرة الداعمة لها.
- 8.4 تحتفظ المنظمة العالمية للحركة الكشفية بحق متابعة كل الانتهاكات والمخالفات للقواعد السلوكية في كل الأوقات ويكون القرار بشأنها مترك للجنة الأخلاقيات
- 8.5 لتلافي أوجه القصور وأي ثغرات، يتولى متابعة استلام الشكاوى موظفان من المكتب الكشفي العالمي واللذين يقومان بإحالة كل الشكاوى للأمين العام ورئيس اللجنة الكشفية العالمية ورئيس لجنة الأخلاقيات.
- 8.6 عند معالجة الشكاوى، يتعين على لجنة الأخلاقيات ما يلي:
  - 8.6.1 توفير الفرصة لكل الأطراف المعنية لتقديم آرائها بوضوح والتأكد من وضوح الوقائع والأحداث وحسن فهمها،
  - 8.6.2 أخذ مختلف الوقائع والآراء بعين الاعتبار،
  - 8.6.3 البحث عن المشورة من خبراء ومستشارين في حدود القيود المفروضة بخصوص السرية،
  - 8.6.4 البحث عن حل يوفر الحق في جلسة استماع عادلة ويتماشي مع القواعد الأخلاقية الكشفية ويقبله كلا الطرفين،

- 8.6.5. تسجيل مختلف العناصر التي استندت عليها في توصياتها.
- 8.6.6. القيام بالتحقيقات والتوصل إلى نتائج في أسرع وقت ممكن بشكل معقول،
- 8.6.7. ينبغي ، بدعم من إجراءات المكتب الكشفي العالمي ، التأكد من التعامل مع عملية فحص الشكاوى بإحدى لغات العمل بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية والتي تكون مقبولة لكل من الشاكي أو المشتكي به.
- 8.7. توفر هذه العملية إمكانية الطعن لمرة واحدة على التوصية الصادرة عن الشكاوى إما من طرف الشاكي أو المشتكي به، ويُصبح القرار المتخذ بعد الطعن والمصدق عليه من جانب اللجنة الكشفية العالمية نهائياً.
- 8.8. عندما يتقرر أن الشكاوى شكوي كيدية، يُمكن للأمين العام إحالتها على لجنة الأخلاقيات لاتخاذ الإجراءات المناسبة المبيّنة فيما بعد،
- 8.9. إذا ما اعتبر المكتب الكشفي العالمي بأن الشكاوى تشمل جريمة، يجب إخطار الشاكي وتشجيعه على إحالة المسألة في أي وقت إلى السلطات المعنية في الدولة التي وقعت فيها الجريمة. لا يُمكن للمكتب الكشفي العالمي الإبلاغ عن الجريمة مباشرة إلا إذا ما اعتبرت لجنة الأخلاقيات بعد استشارة المستشار القانوني للمكتب الكشفي العالمي توافر ما يكفي من الحجج والبراهين لدعم الادعاء.
- 8.10. إن ارتبطت الشكاوى بموظف في المكتب الكشفي العالمي مُشتكى به، تخضع العملية لأحكام دليل موظفي المكتب الكشفي العالمي. بمجرد تصديق الأمين العام على القرار، يكون هذا القرار واجب التنفيذ من جانب الأمين العام عبر الإجراءات الداخلية وحسب قانون العمل الساري.

## 9. عملية معالجة الشكاوى

9.1. يجب إحالة الشكاوى إلى لجنة الأخلاقيات إمّا:

9.1.1. عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان [complaints@scout.org](mailto:complaints@scout.org)

9.1.2. أو بالبريد العادي أو بالتسليم المباشر إلى عنوان المكتب الكشفي العالمي، Rue Henri-Christiné 5, P.O. Box 91, 1205 جينيف، سويسرا.

9.2. عند استلام الشكاوى:

9.2.1. يُسجل الموظفان المُكلفان بالمكتب الكشفي العالمي الشكاوى ويوجها رسالة بريد الكتروني إلى الأمين العام ورئيس اللجنة الكشفية العالمية ورئيس لجنة الأخلاقيات لإخطارهم باستلام شكاوى موجهة ضدّ المُشتكى به. إن كان المُشتكى به من ضمن هذه الشخصيات الثلاث، لا يجب توجيه خطاب تلك الشكاوى إليه بل إخطاره فقط بصفته مُشتكى به حسب الإجراءات المُبيّنة أدناه.

9.2.2. إن كان موضوع الشكاوى يتعلّق بعضو من اللجنة الكشفية العالمية أو بالأمين العام، يجب توجيه المسألة على الفور إلى لجنة الأخلاقيات. أما إذا كانت الشكاوى تتعلّق بموظف من المكتب الكشفي العالمي، فيتعين تطبيق الإجراءات التي ينص عليها دليل موظفي المكتب الكشفي العالمي.

9.2.3. يتأكد الموظفان المُكلفان باستلام الشكاوى بكون الشكاوى تستوفي المتطلبات المُبيّنة بالمادة 3-8.

9.2.4. إن كانت الشكاوى تستوفي تلك المعايير:

9.2.4.1. يتمّ إرسال الشكاوى والمعلومات المؤيدة لها إلى رئيس لجنة الأخلاقيات إلا إذا كانت تتعلّق برئيس لجنة الأخلاقيات، عندئذ تُحال إلى الأمين العام الذي سوف يؤدي، بهدف معالجة الشكاوى و بحكم وظيفته كعضو بحكم المنصب في لجنة الأخلاقيات دون حق التصويت، دور رئيس لجنة الأخلاقيات بالنسبة لكل الإجراءات اللاحقة.

9.2.4.2. يُخطر المكتب الكشفي العالمي الشاكي بقبول الشكوى ومعالجتها من طرف لجنة الأخلاقيات. تستمر عملية النظر في الشكوى تحت إشراف لجنة الأخلاقيات.

9.2.5. إن كانت الشكوى لا تستوفي تلك المعايير:

9.2.5.1. يخطر المكتب الكشفي العالمي الشاكي بكون شكواه لا تستوفي متطلبات السياسة ويطلب منه إمّا: تبرير الدوافع التي يتعين من أجلها استيفاء معايير النظر في الشكوى أو تقديم مزيد من المعلومات المؤيدة لها لتمكين لجنة الأخلاقيات من النظر فيها. إذا اتفق موظفا المكتب الكشفي العالمي بعد الحصول على المبررات أو مزيد من المعلومات بأن الشكوى أصبحت تستوفي للشروط، يجب عندئذ أن تتواصل العملية حسب الإجراءات المبيّنة بالقسم 9-2-4.

9.2.5.2. إذا ما تم الاتفاق بعد الرجوع إلى الشاكي واستشارة رئيس لجنة الأخلاقيات بأن المعلومات التي تم إلحاقها لتبرير استيفاء الشكوى للشروط المبيّنة بالمادة 3-8 غير كافية، يُخطر المكتب الكشفي العالمي الشاكي بأن شكواه لا تستوفي معايير السياسة وتنتهي الإجراءات عند هذا الحد.

9.2.6. إذا ما تعلقت الشكوى بعضو من فريق المنظمة العالمية للحركة الكشفية الذي يكون عضو نشيط أيضا في جمعية عضو وبعد قبول الشكوى علي أنها تستوفي أحكام هذه السياسة، يُمكن للمكتب الكشفي العالمي حسب طبيعة المسألة ومع إعمال التوازن بين السرية والشفافية إخطار الجمعية العضو المعنية باستلام شكوى تتعلق بأحد أعضائها.

### 9.3 معالجة الشكاوى

- 9.3.1 بعد استلام الشكاوى من المكتب الكشفي العالمي، سوف يقوم رئيس لجنة الأخلاقيات بما يلي:
- 9.3.1.1 إحالة الشكاوى إلى لجنة فرعية للجنة الأخلاقيات،
- 9.3.1.2 تشكيل لجنة فرعية من ثلاثة أعضاء من لجنة الأخلاقيات لديهم المهارات الضرورية للنظر والتحقيق في الشكاوى المعروضة عليهم،
- 9.3.1.3 التأكد من عدم وجود تضارب في المصالح بخصوص الشكاوى لدى كل أعضاء اللجنة الفرعية المكلفة بالنظر فيها،
- 9.3.1.4 إذا ما اقتضى النظر في الشكاوى الحاجة إلى ذلك، طلب المساعدة من المكتب الكشفي العالمي إما بصفة مباشرة أو غير مباشرة أو الاستعانة بخبراء ومستشارين لديهم مهارات متخصصة لا تتوافر في لجنة الأخلاقيات.
- 9.3.2 إن اعتبرت لجنة الأخلاقيات بأن المشاركة المستمرة للمُشتكى به قد تشكل خطراً على سلامة وسمعة المنظمة العالمية للحركة الكشفية أو أعضائها، يُمكن للجنة الأخلاقيات:
- 9.3.2.1 تقديم توصية للأمين العام لتعليق عمل المُشتكى به المتصل بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية طوال فترة التحقيق
- 9.3.2.2 إن كان المُشتكى به عضواً ناشطاً في جمعية عضو وبموافقة الأمين العام يتم الإخطار بتوصية تعليق العمل مع تفاصيل الشكاوى إلى مسئول الاتصال بالجمعية العضو المعنية.
- 9.3.2.3 إن كان المُشتكى به موظفاً بالمنظمة الكشفية العالمية للحركة الكشفية، يتم إحالة التوصية بتعليق العمل إلى الأمين العام لاتخاذ الإجراء اللازم في إطار النظام الداخلي.

9.3.3. في غضون خمسة أيام عمل التي تلي تشكيل اللجنة الفرعية للجنة الأخلاقيات، تتولى اللجنة الفرعية التي أوكلت لها مهمة النظر في الشكاوى إخطار الشاكي والمُشتكى به عبر المكتب الكشفي العالمي بما يلي :

9.3.3.1. استكمال مستند الشكاوى الذي يوضح بالتفصيل الانتهاكات المزعومة وأوقات وأماكن الانتهاكات المزعومة لقواعد السلوك الخاصة بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية ؛

9.3.3.2. مشاركة مستند الشكاوى مع الشاكي وتوفير 5 أيام أو تمديد لحد معقول لا يزيد عن 14 يوماً للشاكي لمراجعة وقبول المعلومات ذات الصلة قبل إصدار مستند الشكاوى إلى المشتكى به ؛ و

9.3.3.3. إخطار الشاكي والمشتكى به بالجدول الزمني المقترح للإجراءات المتعلقة بالشكاوى.

9.3.4. إذا حددت اللجنة الفرعية ، أثناء التحقيق في الأمر ، انتهاكات أخرى لقواعد السلوكيات للمنظمة العالمية للحركة الكشفية بخلاف تلك الموضحة تفصيلاً في مستند الشكاوى، إما من جانب المشتكى بهم أو الشاكين أو أي أطراف ثالثة ، فسيتم منحهم عملية إجرائية كاملة وحقوق مثل تلك المخصصة للمشتكى بهم الأوائل في العملية. عندما يتطلب ذلك تعديل الجدول الزمني الذي تم الإبلاغ به مسبقاً، يجب الإخطار بهذا التغيير والسبب كتابياً إلى جميع الشاكين والمشتكى بهم.

9.3.5. بعد استكمال التحقيق والنظر في الشكاوى، تقرر اللجنة الفرعية التابعة للجنة الأخلاقيات جدوى فرض عقوبات وتقديم توصية بخصوص الشكاوى إلى اللجنة الكشفية العالمية والأمين العام. يجب أن يكون رئيس اللجنة الفرعية متاحاً لإحاطة اللجنة الكشفية العالمية والإجابة على أي أسئلة توضيحية ضرورية بشأن التوصية المقدمة قبل مداوات اللجنة الكشفية العالمية.

9.3.5.1. إن لم تشمل التوصية فرض عقوبة، يُخطر المكتب الكشفي العالمي الشاكي والمُشتكى به بمحتوى التوصية. وإذا ما اعترض الشاكي عليها يمكنه في هذه المرحلة الطعن حسب التفاصيل الواردة في المادة 9/4 فيما بعد.

- 9.3.5.2 إذا شملت التوصية فرض عقوبة ما، يتم تمرير التوصية إلى اللجنة الكشفية العالمية للمُصادقة وإذا كانت التوصية تستلزم إجراءات متعددة للعقوبات المستقلة، فسيُسمح للجنة الكشفية العالمية بالتصديق على كل عقوبة بشكل مستقل. وإذا ما تعلقت القضية بعضو من اللجنة الكشفية العالمية، يجب استبعاده من العملية ولا يُمكنه بالتالي المشاركة في عملية المُصادقة.
- 9.3.5.3 اعتمدت اللجنة الكشفية العالمية العقوبة الموصي بها من طرف لجنة الأخلاقيات، يتولى المكتب الكشفي العالمي إخطار الشاكي والمشتكي به واتخاذ الإجراءات الموصي بها. وإذا ما رفض أي من الشاكي أو المشتكي به العقوبة الموصي بها، يُمكنهما الطعن في هذه المرحلة حسب التفاصيل الواردة في المادة 4/9 فيما بعد.
- 9.3.5.4 إن لم تعتمد اللجنة الكشفية العالمية التوصية، يتم إرجاعها إلى رئيس لجنة الأخلاقيات لإعادة النظر فيها. وبعد دراسة ملاحظات اللجنة الكشفية العالمية، تقوم لجنة الأخلاقيات بإصدار توصية مُعدّلة للمُصادقة عليها من جانب اللجنة الكشفية العالمية.
- 9.3.5.5 إن لم توافق اللجنة الكشفية العالمية على التوصية المُعدّلة، تخطر اللجنة الكشفية العالمية لجنة الأخلاقيات وتتخذ التدابير التي تراها مناسبة.
- 9.3.5.6 في حالة وجود مشتكي بهم متعددين لمسألة ما، سوف تقدم اللجنة الفرعية التابعة للجنة الأخلاقيات توصية منفصلة للنظر فيها بشكل مستقل من قبل اللجنة الكشفية العالمية في أي مسألة تخص كل فرد مشتكي به.
- 9.3.6 يُمكن لكل من الشاكي والمشتكي به الطعن مرّة واحدة من خلال الإجراءات. بعد استكمال عملية الطعن المبيّنة تفصيلا فيما بعد، تكون المُصادقة على التوصية من جانب اللجنة الكشفية العالمية نهائية.

## 9.4 عملية الطعن

- 9.4.1 يجوز لكل من الشاكي والمُشتكى به الطعن علي القرار الذي يتعلق بالأقسام 9-3-2 أو 9-3-1 أو 9-3-5-1 أو 9-3-5-3 بإخطار كتابي عن طريق البريد الإلكتروني أو بالبريد العادي أو بالتسليم المباشر باليد إلى المكتب الكشفي العالمي. يجب أن توفر أدلة دعم الطعن أساس كافي للنظر في طلب الطعن وعرض كل المعلومات الضرورية المطلوبة لنظر الطعن. يجب تقديم طلب الطعن خلال سبعة أيام عمل بعد استلام الشاكي والمُشتكى به على الترتيب لإخطار المكتب الكشفي العالمي أو بعد استلام الطرف المستأنف بخصوص الإجراءات المنصوص عليها بالأقسام 9-3-2 أو 9-3-1 أو 9-3-5-1 أو 9-3-5-3. وفي حالة وجود مسألة تنطوي على عدة مشتكي بهم ، يتم النظر في الطعن على أساس فردي لكل منهم على حدة ، وسوف يؤثر الطعن فقط على التوصية المحددة التي تم تقديم هذا الطعن بشأنها ولن يكون لها أي تأثير على القرار المتعلق بالأطراف الأخرى غير الطاعنة.
- 9.4.2 ينظر في أسباب الطعن كل من رئيس لجنة الأخلاقيات وعضو مكلف من اللجنة الكشفية العالمية إذا ما اعتُبر طلب الطعن سليماً، تتم إحالة الشكاوى مع طلب الطعن الذي تقدّم به الطرف الطاعن إلى لجنة فرعية جديدة تابعة للجنة الأخلاقيات يُشرف عليها رئيس لجنة الأخلاقيات ولا تشمل أي من أعضاء اللجنة الفرعية السابقة التي نظرت في الشكاوى. يمكن دعوة أعضاء آخرون لا ينتمون إلى لجنة الأخلاقيات من جانب رئيس لجنة الأخلاقيات لتشكيل اللجنة الفرعية الجديدة.
- 9.4.3 بعد النظر في طلب الطعن والشكاوى المتصلة بها، تُحيل اللجنة الفرعية توصيتها إلى اللجنة الكشفية العالمية.

9.4.4. إن صادقت اللجنة الكشفية العالمية على التوصية والعقوبة (إن وُجدت) المُحالَة إليها من جانب لجنة الأخلاقيات، يتولى المكتب الكشفي العالمي إخطار الشاكي والمُشتكى به واتخاذ الإجراءات الضرورية. تكون مصادقة اللجنة الكشفية العالمية على نتيجة الطعن نهائية.

9.4.5. إن لم تُصادق اللجنة الكشفية العالمية على التوصية، يتمّ إرجاعها إلى رئيس لجنة الأخلاقيات لإعادة النظر فيها. وبعد دراسة ملاحظات اللجنة الكشفية العالمية يتعيّن علي لجنة الأخلاقيات إعادة إصدار توصية مُعدّلة للمُصادقة عليها من جانب اللجنة الكشفية العالمية. وتكون مصادقة اللجنة الكشفية العالمية على نتيجة الطعن نهائية. إن لم توافق اللجنة الكشفية العالمية على التوصية المُعدّلة، تُخطر اللجنة الكشفية العالمية لجنة الأخلاقيات وتتخذ التدابير التي تراها مناسبة.

## 10. التوثيق والتسجيل

10.1. يتم حفظ وتسجيل الشكاوى والتوصية ونُسخ من مراسلات الشاكي والمُشتكى به في ملف لدى المكتب الكشفي العالمي.

10.2. لغرض المعرفة على مستوى المنظمة، تُصدر لجنة الأخلاقيات ملخصاً مجهول الأسماء للشكاوي، علاوة على التوصيات الناتجة عن الشكاوي للاستخدام في المراسلات الداخلية بالمكتب الكشفي العالمي

## 11. المتابعة والتعلّم من الشكاوى

11.1. تتولى لجنة الأخلاقيات نشر تقرير سنوي للشكاوى المعروضة أمامها والإجراءات التصحيحية التي يتعين اتخاذها. ويجب مراجعة هذه التقارير سنويًا لتحديد الاتجاهات التي يُمكن أن توجي بالحاجة إلي اتخاذ إجراءات وتدابير أخرى.





**SCOUTS®**  
من أجل عالم أفضل

© World Scout Bureau Inc.  
Management  
November 2021

World Scout Bureau  
Global Support Centre  
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17  
Menara Sentral Vista  
150 Jalan Sultan Abdul Samad  
Brickfields  
50470 Kuala Lumpur, MALAYSIA

Tel.: + 60 3 2276 9000  
Fax: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org  
scout.org

Reproduction is authorized to  
National Scout Organizations and  
Associations which are members of  
the World Organization of the Scout  
Movement. Credit for the source  
must be given.



**SCOUTS**<sup>®</sup>  
من أجل عالم أفضل

© World Scout Bureau Inc.  
Management  
November 2021

World Scout Bureau  
Global Support Centre  
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17  
Menara Sentral Vista  
150 Jalan Sultan Abdul Samad  
Brickfields  
50470 Kuala Lumpur, MALAYSIA

Tel.: + 60 3 2276 9000  
Fax: + 60 3 2276 9089

[worldbureau@scout.org](mailto:worldbureau@scout.org)  
[scout.org](http://scout.org)