



شركة نسور الرافدين للخدمات الامنية والحراسات العامة
سياسة التظلم

التعريف

التظلم هو أي شكوى أو حادثة تمييز أو مضايقة أو أي مسألة أخرى تنشأ في سياق العمل والتي حدثت في أو فيما يتعلق بنشاط ذي صلة معتمد من التزام شركة نسور الرافدين للخدمات الامنية والحراسات الامنية العامة بتوفير بيئة عمل آمنة وعادلة وخالية من التمييز والمضايقة لجميع الموظفين والأطراف الخارجية للإبلاغ عن المشكلات المتعلقة بالشركة أو موظفيها. جزء أساسي من تطوير تلك البيئة هو ضمان تشجيع الموظفين على التقدم بشكواهم مع شركة نسور الرافدين للخدمات الامنية والحراسات الامنية العامة سوف تتخذ إجراءات فورية وفعالة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالتمييز أو المضايقة أو أي أمور أخرى تنشأ أثناء التوظيف. المظالم التي لم تتم معالجتها لديها القدرة على التحول إلى مشاكل كبيرة يمكن أن تسبب التوتر وانخفاض الروح المعنوية وانخفاض الأداء والإنتاجية.

لكل موظف الحق في رفع شكواه مع إدارة ضمن سلسله المراجع . إجراءات التعامل مع التظلمات هي كما يلي:

الإبلاغ

يجب على الموظف الذي لديه شكوى إبلاغ الحالة إلى مديره المباشر . إذا كان التظلم ضد المدير المباشر ، يجب على الموظف الإبلاغ عن المشكلة مع مدير الإدارة وما إلى ذلك في سلسلة القيادة. إذا كان الموظف لا يشعر أنه قادر على الإبلاغ عن ذلك من خلال إجراءات الشركة الامنية نفسها ، فيجب تقديم الشكوى إلى السلطات المختصة أو الشخص المحظور.

الإجراء الذي يجب أن تتخذه الإدارة العليا

يجب على المدير المباشر / مدير القسم الاستماع إلى شكوى الموظف بتعاطف ، ولكن في نفس الوقت استنتاج الحقائق من الخيال والدوران العاطفي ، لتحديد السبب الجذري للشكوى / الشكوى. يجب التعامل مع القضايا النافهة وحلها على مستوى الإدارة المباشرة. إذا تعذر التعامل مع مشكلة على مستوى الإدارة المباشرة ، فيجب تصعيد المشكلة إلى مدير الموارد البشرية للتعامل معها.

الإجراء الذي يتعين على مدير الموارد البشرية اتخاذه

يتعين على مدير الموارد البشرية مراجعة المشكلة التي تشير إلى قانون الانضباط الخاص بالشركة وتحديد ما إذا كان يمكن التعامل مع القضية من خلال الإدارة المباشرة. إذا كانت هذه هي الحالة ، يتعين على مدير الموارد البشرية إحالة الحالة مرة أخرى إلى الإدارة المباشرة مع تقديم المشورة حول كيفية التعامل معها. إذا قرر مدير الموارد البشرية عند مراجعة الحالة أنه يجب تصعيد المشكلة إلى الإدارة العليا ، فعليه تشكيل لجنة تظلم مخصصة للتعامل معها.

تكوين هيئة التظلمات

يتألف أعضاء لجنة التظلمات من الرئيس التنفيذي (الرئيس) ومدير الموارد البشرية (عضو) ورئيس القسم (العضو) غير المنخرطين في المشكلة.

الإطار الزمني

ستستمع لجنة التظلمات إلى القضية في غضون ٥ إلى ١٤ يوم عمل ، مع مراعاة قوائم المناوبات وتوافر أعضاء الفريق والشهود.

الجلسة

تتمتع هيئة التظلمات بصلاحيه استدعاء أي موظف في الشركة للإدلاء بشهادته. ستمنح هيئة التظلمات المدعي الفرصة لعرض قضيته واستدعاء الشهود للإدلاء بشهادتهم.

القرار

هيئة التظلمات ، عند سماعها جميع الأدلة والحقائق المقدمة ، تتخذ قرارًا بشأن الإجراء التصحيحي الذي يتعين اتخاذه. ويجوز لهيئة التظلمات أن ترفع جلسة المداولة وتنتشر قرارها في موعد لاحق. ستستخدم هيئة التظلمات مدونة قواعد السلوك والتأديب الخاصة بالشركة للتوصل إلى قرار إذا كانت المسؤولية واضحة.

الجادية

يحق لمقدم الشكوى الاستئناف إذا لم يكن راضيًا عن القرار الذي اتخذه المدير المباشر أو لجنة التظلمات. في هذه الحالة ، يجب إحالة القضية مرة أخرى إلى الرئيس التنفيذي للتداول. سيكون قرار الرئيس التنفيذي نهائيًا.

المسؤولية والمساءلة

الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن إدارة ومراقبة هذه السياسة. وهذا يستلزم تقديم المشورة والمساعدة في تنفيذ السياسة ؛ رصد الحالات والاتجاهات ؛ تقييم العملية الشاملة للإجراءات واعداد التقارير عنها.

المديرين / المشرفين

بالإضافة إلى ذلك ، فإن المديرين / المشرفين الذين يشرفون على عمل الموظفين أو يوجهونه مسؤولون عن اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع التمييز أو المضايقة أو أي أمور أخرى تنشأ أثناء التوظيف. من المتوقع أن يقدم المديرين والمشرفين ، في سلوكهم الخاص ، نموذجًا للسلوك الجيد.

المديرون والمشرفون مسؤولون أيضًا عن تحديد المشكلات ومعالجتها من خلال ممارسات الإدارة المناسبة. يعتبر حل التمييز أو المضايقة أو أي مسائل أخرى تنشأ أثناء العمل جزءًا لا يتجزأ من أي واجبات إدارية.

المشتكين

يتحمل الموظفون الذين يقدمون الشكاوى (المشتكين) مسؤولية المشاركة بجدية في محاولات حل مظلهمهم ، وليس تقديم مظالم كيدية أو خبيثة والاعتراف بأن الشخص المشكو منه له الحق في الرد على الادعاءات.

المستجيبون

يتحمل الموظفون الذين تم تقديم شكوى ضدهم (المدعى عليهم) مسؤولية المشاركة بجدية في محاولات حل المشكلات ؛ الاعتراف بحق المشتكي في إثارة مخاوفه وعدم الإيذاء أو مضايقة مقدم الشكوى أو غيره من المشاركين في حل النظم ، بأي شكل من الأشكال.

الرصد وتقييم

سيتم مراقبة تشغيل هذه السياسة وإجراء مراجعة في نهاية كل فترة ١٢ شهرًا. سيكون مدير الموارد البشرية مسؤولاً عن بدء المراجعة

السجلات

يتعين على إدارة الموارد البشرية الاحتفاظ بأي تفاصيل ضرورية تتعلق بالموظفين الذين تصرفوا في انتهاك لهذه السياسة في ملفات الموظفين الخاصة بالموظفين. مرفق بهذه الوثيقة صحيفة مراقبة التظلمات لاستخدامها في تسجيل قضية التظلم والقرار الذي تم اتخاذه. يوقع الموظف على ورقة مراقبة التظلمات للإقرار بحل مشكلته. يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية في ملف موظفي الإدارة. يتم تمرير نسخة من صحيفة المراقبة إلى إدارة الموارد البشرية للاحتفاظ بها.

تظلم الطرف الثالث الخارجي

يمكن لأي طرف خارجي يرغب في تقديم شكوى ضد الشركة أو موظفيها القيام بذلك من خلال التواصل على أو الانتقال إلى موقعنا على www.mes106.com (info@mes106.com) تحت من نحن (الرؤية والقيم) والنقر على النزاهة لمزيد من التفاصيل. إذا لم يشعر الطرف الثالث أنه قادر على الإبلاغ عن ذلك من خلال إجراءات وزارة التربية والتعليم ، فيجب تقديم الشكوى إلى السلطات المختصة أو الشخص المحظور.

سيتم التحقيق في شكاوى التظلمات من قبل فريق إدارة الدولة وسيتلقى مقدمو الشكاوى ردًا على شكاواهم في أقرب وقت ممكن عمليًا بكفاءة وشفافية صحيحة سيكون الإطار الزمني من تقرير التظلم الأولي إلى الرد في غضون 5-10 أيام عمل .

ستتعامل الشركة مع المعلومات المقدمة من المشتكين على أساس السرية التامة ودون الكشف عن هويتهم إذا اختاروا ذلك. يتمتع المشتكون بضماننا بأن تعليقاتهم سيتم الاستماع إليها والتصرف بناءً عليها.