



## سياسة وإجراءات التظلم

## نسخة المراجعة : V02.0



## المحتويات

1. ضبط المستند
2. الغرض
3. النطاق
4. المراجع
5. التعريف
6. مقدمة
7. سياسة التظلم
8. إجراءات التظلم
9. حقوق ومسؤوليات المتظلمين
10. إدارة السجلات
11. الأمور الواجب معرفتها عند معالجة المظالم
12. عدم الانتقام
13. التعميم



## شركة الاسطورة للخدمات الامنية (العراق) سياسة وإجراءات التظلم

### 1. ضبط المستندات ( البند 7.5, 2015: ISO 9001 )

تحتوي هذه الوثائق على معلومات تتعلق بسياسة الاسطورة وإجراءاتها ومعاييرها لتحسين التوافق مع ISO 9001 2015 وإرشادات وإجراءات ICOCA ومعايير نظام الإدارة الأخرى. ستتم مراجعة هذا المستند وتحديثه بشكل دوري للتأكد من أن جميع محتوياته حديثة ودقيقة وتفي بمتطلبات العمل. رقم الوثيقة: LSS-SOP-HR-2019-002

LSS-SOP-HR-2019-002	رقم الوثيقة
02	نسخة الوثيقة
يراجع سنويا من قبل قسم الموارد البشرية	تاريخ مراجعة الوثيقة
هذه الوثيقة تبقى نافذة ما لم يتم مسحها أو تبديلها	تاريخ النفاذ
قسم الموارد البشرية ومدير الإدارة	مؤلف المستند
2019/10/22	تاريخ الترخيص

### 2. الغرض

تم تصميم إجراء التظلم هذا للسماح لجميع الأطراف بالإبلاغ عن أي إخفاقات مزعومة من قبل الشركة في احترام المبادئ الطوعية للأمن وحقوق الإنسان (VPSHR) أو أخلاقيات العمل. هذه الوثيقة تابعة لشركة الاسطورة وفي حالة وجود أي استفسارات تنشأ عن هذا الإجراء أو تنفيذه يمكن التعامل معها مباشرة مع قسم الموارد البشرية على ([hr@alastora.com](mailto:hr@alastora.com)) . يهدف هذا الإجراء إلى قراءته من قبل جميع الموظفين والمقاولين والأطراف الثالثة للاطلاع على جميع المعلومات العامة والوعي بها .

### 3. النطاق

تشير هذه السياسة إلى كل فرد في الشركة بغض النظر عن المنصب أو وضع الشخص.

### 4. المراجع

جمعية مدونة قواعد السلوك الدولية (ICOCA) .

### 5. التعريف

نعرف التظلم على أنه أي شكوى أو مشكلة أو قلق للموظف فيما يتعلق بمكان عمله أو وظيفته أو علاقات زملائه في العمل. كما يوضح كيف يمكن لطرف ثالث تقديم شكوى أو تظلم ويحدد كيف يمكن أن يتوقع أن يتم التعامل مع هذه الشكوى بسرية. مصطلح "طرف ثالث" في سياق هذه السياسة لا يشير إلى أولئك الذين لديهم علاقة تعاقدية مع ، أو يعملون من قبل ، ولكن أكثر للأفراد أو المجتمعات التي تعمل وتعيش وتعمل في مواقع و عمليات شركة الاسطورة. قد يتأثر الطرف الثالث بفعل بعدة طرق مثل:



أ. الإساءة اللفظية أو الإصابة الشخصية أو الوفاة

ب. التعدي على حقوق الإنسان

ج. الأضرار التي تلحق بالملكات والخسائر المادية أو المالية

د. الاستخدام المفرط للقوة

هـ. الضرر البيئي

## 6. المقدمة

التظلمات هي مخاوف أو مشاكل أو شكاوى يثيرها طرف ثالث أو يثيرها الموظفون مع أصحاب العمل. حيثما أمكن ، يجب أن يهدف الموظفون إلى تسوية المظالم بشكل غير رسمي مع مديرهم المباشر. يتحمل الموظفون والمديرون مسؤولية مشتركة لضمان بذل المحاولات المناسبة لمحاولة حل أي مظالم من خلال وسائل غير رسمية ، وعند الاقتضاء ، من خلال الوساطة ، ومع ذلك ، إذا لم يكن ذلك ممكناً ، فيجب الالتزام بالإجراء المنصوص عليه في هذه الوثيقة.

## 6. سياسة التظلم

تهدف هذه السياسة والإجراءات إلى تلبية جميع الجوانب والمبادئ الواردة في مدونة قواعد السلوك الدولية لإجراءات التظلم. <http://icoca.ch/en/icoc-association> وتتألف سياسة التظلم الخاصة بالشركة على ما يلي (سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات) :

تسهل سياستنا وإجراءاتنا أيضاً الإبلاغ عن السلوك غير اللائق أو غير القانوني ، أو انتهاك مدونة ICOCA ، الذي يحدث أو على وشك الحدوث. سيتم التحقيق في جميع الادعاءات على وجه السرعة وحيادية مع الأخذ بنظر الاعتبار السرية :

وفقاً لما سبق وصية الأسطورة تنص على :

أ. نشر تفاصيل آلية التظلم الخاصة بهم على موقع إلكتروني متاح للجميع .

ب. التحقيق في الادعاءات على الفور وحيادية مع مراعاة السرية التامة .

ج. الاحتفاظ بسجلات حول أي من هذه الادعاءات أو النتائج أو الإجراءات التأديبية. باستثناء الحالات التي يحظرها القانون المعمول به أو يحميها ، يجب إتاحة هذه السجلات للسلطة المختصة عند الطلب .

د. التعاون مع التحقيقات الرسمية ، وعدم المشاركة أو التسامح من جانب موظفيها ، أو إعاقة الشهود أو الشهادة أو التحقيقات .

هـ. اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة ، والتي يمكن أن تشمل إنهاء العمل في حالة اكتشاف مثل هذه الانتهاكات أو السلوك غير القانوني .



و. تأكد من أن موظفيهم الذين يبلغون عن المخالفات بحسن نية يتم توفير الحماية لهم من أي انتقام بسبب تقديم مثل هذه التقارير ، مثل حمايتهم من الإجراءات التأديبية غير المبررة أو غير الملائمة ، وأن المسائل المثارة يتم فحصها والتصرف بشأنها دون تأخير لا داعي له.

ز. التعاون مع التحقيقات الرسمية ، وعدم المشاركة أو التسامح من جانب موظفيها ،

في حالة حدوث مشكلة ناشئة عن شكوى طرف ثالث سوف:

أ. معالجة الشكاوى بطريقة فعالة ومناسبة وشفافة وعادلة ، مع إيلاء الاعتبار الواجب للسرية.

ب. قم بإجراء تقييم أولي واستقصي بشكل أكبر حسب الحاجة

ج. تحديد الأسباب الجذرية ، ومعالجة الآثار واتخاذ الإجراءات التأديبية عند الاقتضاء

د. إبلاغ المشتكين بنتيجة التحقيق

هـ. تطوير تدريب علاجي وتنفيذ إجراءات لتقليل احتمالية حدوث شكاوى مماثلة في المستقبل.

و. قم بالإبلاغ عن الشكاوى إلى السلطات الخارجية المناسبة عندما تتطلب طبيعة الشكاوى أو خطورتها مثل هذا الإجراء مع تقديم دعمها الكامل لأي سلطة تحقيق خارجية. في حالة حدوث عمل إجرامي ، سينظر المستشار القانوني لـ للاسطورة في رفع هذا الأمر إلى السلطات المختصة ، وتقديم المعلومات والوثائق وأي مستندات داعمة أخرى تبدو ضرورية.

## 8. إجراءات التظلم

يجب على الراغبين في تسجيل شكوى تقديم أكبر قدر من المعلومات عن الظروف المحيطة بسوء التصرف المزعوم من شركة الاسطورة. عندما يعتقد الطرف الثالث أنه تم التعامل مع الشكاوى بشكل غير لائق ويفضل السعي للحصول على تعويض مستقل ، فإنه يُنصح بإحالة هذه المسألة إلى هيئة خارجية.

يتم تشجيع الموظفين على مناقشة أي مشاكل أو شكاوى أو اقتراحات مع مديرهم المباشر أو المشرف أو رئيس القسم أو مباشرة إلى قسم الموارد البشرية ، مع شرح طبيعة المشكلة والإغاثة المطلوبة. ترغب الشركة في حل الشكاوى بطريقة غير رسمية ، ولكن في حالة عدم إمكانية ذلك ، يجب الالتزام بالإجراء التالي:

### المرحلة 1: تقديم التظلم وبيانه

يجب على الموظف الذي لديه أي شكوى أو شكوى رفعها إلى رئيس قسم الشركة أو المدير المباشر أو المشرف ، كتابةً عن طريق ملء نموذج التظلم وإرسال نسخة إلى قسم الموارد البشرية.

يجب على الطرف الثالث الذي يرغب في تسجيل شكوى أو شكوى إرسال بريد إلكتروني إلى HR@alastora.com أو زيارة مقرنا الرئيسي للقاء وجهاً لوجه مع مدير الموارد البشرية في شركة الاسطورة .



## المرحلة 2: اجتماع الإدارة والقرار

سترتب الإدارة لعقد الاجتماع في أسرع وقت ممكن ولكن في غضون ثلاثة (3) أيام عمل لمناقشة التظلم. يجب أن تتضمن تفاصيل التظلم ما يلي: الطبيعة والزمان والمكان والمشاركة. ستجعل الإدارة نفسها على دراية كاملة بجميع الحقائق المتعلقة بالقضية ، والتحدث مع الموظف لضمان فهم الأمر تمامًا ، وإجراء تحقيق عند الحاجة ، وإبقاء جميع الموظفين المعنيين على اطلاع طوال العملية واتخاذ الإجراءات لضمان النتيجة (رسمية القرار)

عند استلام شكوى أو شكوى الطرف الثالث ، ستقوم شركة الاسطورة بتعيين عضو من فريق الإدارة الخاص بها للعمل كنقطة اتصال (POC). سيحدد POC لمقدم الشكوى المراحل في عملية التسوية ، والتنسيق مع جميع الأطراف ذات الصلة ، وتقديم تحديث للتقدم المحرز وتقديم تقرير عن النتيجة. إذا كان هناك دليل على احتمال ارتكاب جريمة تأديبية جنائية أو خطيرة ، فسيتم إحالة الأمر على الفور إلى الإدارة القانونية في شركة الاسطورة ، ثم إلى السلطة المختصة.

## المرحلة 3: التظلم والقرار النهائي

إذا كان الطرف المتضرر غير راضٍ عن نتيجة القرار ، يمكنه الاستئناف ولكن يجب تقديم ذلك في غضون 3 أيام عمل مع توضيح أسباب الاستئناف كتابيًا إلى الرئيس التنفيذي أو أي ممثل معين.

سيتبع التعامل مع الالتماسات خطوات مماثلة للمرحلة الثانية ولكن هذه المرة من خلال جمع المزيد من المعلومات والتحقيق بشكل أكبر.

سيتم إبلاغ الطرف المتضرر كتابيًا بالقرار النهائي الذي اتخذه الرئيس التنفيذي في غضون 5 أيام عمل من تقديم الاستئناف.

تلتزم الاسطورة بالتعاون مع التحقيقات الرسمية ، وعدم المشاركة أو التسامح من جانب موظفيها ، مع عرقلة الشهود أو الإدلاء بشهاداتهم أو التحقيقات.

## 9. حقوق ومسؤوليات المتظلمين

ستبذل الاسطورة قصارى جهدها للتأكد عند تقديم شكوى ، ستتم حمايتك من المزيد من أعمال التنمر والمضايقة ، وسيتم تطبيق هذا على الآخرين الذين سيقدمون أدلة أو معلومات.

توفر شركة الاسطورة الحماية لأي موظف يعتقد بصدق ومعقول أن الممارسات المخادعة أو غير القانونية تحدث. تتعهد شركة الاسطورة بالامتثال لجميع القوانين المعمول بها فيما يتعلق بحظر الانتقام من المبلغين عن المخالفات بحسن نية ؛ راجع قانون الإفصاح عن المصلحة العامة لعام 1988 ، والذي يوفر الحماية ضد الإيذاء أو الفصل للعمال الذين يبلغون عن المخالفات.

بافتراض استيفاء متطلبات هذه السياسة ، تتعهد شركة الاسطورة بحماية الموظف من أي مطالبات شخصية ومن أي إيذاء أو مضايقة أو تنمر ناتج عن إفصاحه. تتعهد شركة الاسطورة أيضًا بعدم اتخاذ أي إجراء تأديبي. والهدف من ذلك هو ألا تتعرض مهنة أي موظف لأي ضرر أو إعاقة بأي شكل من الأشكال نتيجة لإفصاحه (سواء تم الإبلاغ عن العنصر المؤيد .



قد يُنظر إلى أي عمل انتقامي أو إجراء مشابه يتم اتخاذه ضد أي شخص يقوم بالإفصاح لأنه قام بإفشاء محمي بموجب هذه السياسة على أنه سوء سلوك جسيم وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراء تأديبي.

سيتم التعامل مع أي ادعاءات كاذبة أو كيدية متعمدة على محمل الجد وسيتم اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة. عندما يتصرف الموظف بطريقة ضارة (على سبيل المثال ، عن طريق تسريب المعلومات ...) ، فلن يتم تطبيق الحماية الموضحة أعلاه وسيخضع الموظف لإجراء تأديبي قد يؤدي إلى الفصل الفوري لسوء السلوك الجسيم.

يجب أن يتعاون المشتكي بشكل كامل وسريع في أي تحقيق. وقد يشمل ذلك إبلاغ الاستورا بأسماء الشهود والكشف عن أي وثائق أو معلومات ذات صلة وحضور المقابلات.

## 10. إدارة السجلات

- احتفظ بالسجلات بصورة مضبوطة .
- سيتم تسجيل كل خطوة من خطوات العملية وإرسال نسخة منها إلى قسم الموارد البشرية للاحتفاظ بها.
- عند إغلاق الأمر ، ستتم إضافة نسخة إلى ملف موظفي الموظف كسجل للخطوات التي تم اتخاذها وحلها.
- الحفاظ على سرية السجلات .

## 11. الأمور الواجب إدراكها عند معالجة المظالم

عند التعامل مع التظلم ، يجب أن تكون الإدارة على دراية بما يلي وتمارسه :

- إجراء أي مقابلة تظلم على انفراد دون انقطاع.
- عندما تتعلق الشكوى بالمدير المباشر للشخص ، تأكد من أن الموظف يمكنه رفع التظلم مع شخص آخر.
- استمع جيداً إلى شرح الشخص للمشكلة وفكر فيما إذا كانت هناك مشكلة أعمق ، والتي قد تكون السبب الجذري للشكوى.
- استمع إلى أي وجهات نظر متضاربة.
- ضع في اعتبارك جميع الأدلة لمعرفة ما إذا كانت هناك بالفعل مشكلة تحتاج إلى معالجة.
- قرر الإجراء الذي يجب اتخاذه ، محاولاً تحقيق التوازن بين الإنصاف للشخص دون المساس بالعمل أو الموظفين الآخرين.
- حافظ على سرية العملية قدر الإمكان.
- تقديم المشورة للمشتكين من هذه العملية.
- تأكد من تصعيد الشكاوى أو التظلمات المرفوعة من خلال إدارة الاسطورة إلى المستوى المناسب.
- تأكد من أن التحقيقات مدعومة بالكامل.



## 12. عدم الانتقام

تحمي الشركة أي شخص يتقدم بشكوى أو امتثال. لن يتم التسامح مع أي شكل من أشكال الانتقام أو الإيذاء أو التهديد وسيتم التعامل معه على أنه مسألة تأديبية خطيرة للغاية قد تؤدي إلى إنهاء الخدمة.

## 13. النشر

سيتم نشر هذه السياسة والإجراءات على جميع الموظفين كجزء من عملية التعريف ، وسيتم عرضها على لوحات إعلانات الشركة وموقع الشركة على الويب لجميع غير الموظفين.