



شركة حراس الدفاع الدولية

سياسة الملاحظات والشكاوى

ديسمبر 2020

الإصدار 2

الإصدار	صادر	كاتب	المخول بالنشر
1	SEP 15	G WINTER	I GORDON
2	DEC 20	G WINTER	

جدول المحتويات

جدول المحتويات	
4.....	سياسة التعليقات والشكاوى
.....	1.الهدف
.....	4
.....	2.النطاق
.....	4
.....	3مجالات الاهتمام المحددة
.....	4
.....	4. عدم الكشف عن هويته
.....	4
.....	5-الموظفون المسؤولون عن تنفيذ السياسة
.....	5
.....	6.كيف يمكنني تقديم تعليق أو شكوى؟
.....	5
.....	1.6البديل
.....	5
.....	7.التحقيق في الشكاوى والإجراءات اللاحقة
.....	5
.....	8. التعامل مع التعليقات
.....	6
.....	9-رصد السياسة واستعراضها
.....	6

سياسة الملاحظات والشكاوى

1. الهدف

تلتزم IDG بأعلى معايير الأداء والسلوك. ومن خلال القيام بذلك، فإننا ندرك أن عملائنا وأصحاب المصلحة وأولئك الذين نتفاعل معهم قد يرغبون في التعليق على أداؤنا أو ربما الشكوى منه.

نرحب بجميع التعليقات، الإيجابية والسلبية على حد سواء، ونسعى إلى استخدام هذه المعلومات للتحسين المستمر والسماح لنا بتصحيح الأخطاء بسرعة أو تحسين معاييرنا.

2. النطاق

تحدد السياسة التالية الإجراء الذي يمكن للأفراد أو المنظمات من خلاله الإبلاغ عن المخاوف بشأن:

- الممارسات التي يحتمل أن تكون خطيرة أو غير قانونية أو غير أخلاقية في مكان العمل
- ضعف معايير الأداء أو السلوك
- اقتراحات للتحسين.

بالإضافة إلى ذلك، تهدف هذه السياسة أيضا إلى مساعدتنا في تحديد الأماكن التي نؤدي فيها بشكل جيد، وتحديد الإجراءات التنظيمية أو الفردية التي تستحق التقدير:

- أمثلة على ممارسات مكان العمل المفيدة أو المفيدة أو الفعالة أو المرحب بها بشكل خاص
- أفعال الأفراد الذين يذهبون "إلى أبعد الحدود" ويستحقون التقدير
- ملاحظات وتعليقات عامة تمكننا من التحسين.

3. مجالات اهتمام محددة

تلتزم IDG بمجموعات معينة من المبادئ التي توجه أعمالنا وسلوكنا المهني والشخصي. نحن مهتمون بشكل خاص بأي مخاوف تغطيها هذه:

- مدونة قواعد السلوك الدولية

http://icoca.ch/sites/default/files/resources/ICoC_English.pdf

- الاتفاق العالمي الوطني الموحد

<https://www.unglobalcompact.org/>

4. عدم ذكر اسمه

نرحب IDG بجميع التعليقات ولكنها تدرك أن الكثيرين يفضلون تقديم ملاحظاتهم دون الكشف عن هويتهم. تم تصميم نظامنا ليعكس ذلك وهو مجهول الهوية افتراضيا، ونقدم للمساهمين القدرة على "الاشترك" فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية.

5 . المسؤولية عن التنفيذ

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة عن تنفيذ هذه السياسة ، لكنه يفوض المسؤولية اليومية عن الإشراف عليها وتنفيذها إلى الرئيس التنفيذي (CEO).

تقع مسؤولية مراقبة ومراجعة تشغيل هذه السياسة وأي توصيات للتغيير داخل المنظمة ناتجة عن التحقيقات في الشكاوى بموجب السياسة على عاتق مجلس الإدارة.

نيابة عن مجلس الإدارة ، فإن المسؤول المعين في IDG هو مدير أول للشركة الأم IDG Group DMCC ، السيد أليستر جونز.

6 . كيف يمكنني تقديم تعليق أو شكوى؟

يقدم موقع IDG على الويب وظيفة "إبداء تعليق" على صفحة "اتصل بنا". من خلال تحديد هذا الخيار ، سيتم إعطاؤك نموذجاً قصيراً عبر الإنترنت لإكماله.

جوهر النموذج هو قسم يمكن فيه تسجيل تعليقك أو شكواك. في نهاية النموذج ، يوجد خيار لتقديم تفاصيل الاتصال الخاصة بك إذا كنت ترغب في القيام بذلك ولكن تقديم هذه المعلومات اختياري. إذا كنت ترغب في تقديم التفاصيل الخاصة بك ، يمكنك أيضاً تحديد خيار يتطلب منا الرد مباشرة على تعليقك أو شكواك باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة. عندما يتم تلقي تعليق أو شكوى مجهولة الهوية ، فإن الإجراءات التي اتخذتها IDG رداً على ذلك لن تكون متاحة لك ، ولن يتم نشرها للعرض.

1.6 . بديل

إذا كان الموقع غير متاح لأي سبب من الأسباب ، أو لم تكن طريقتك المفضلة لتوصيل تعليق أو شكوى ، فإننا نرحب برسائل البريد الإلكتروني على العنوان التالي:

comments@idg-security.com

تتم مراقبة عنوان البريد الإلكتروني هذا من قبل الموظف المعين من IDG. نقترح تقديم المعلومات التالية - ولكن هذا وفقاً لتقديرك تماماً:

- التاريخ
- الوقت
- المكان
- وصف الحادث الذي يستحق الشكوى / التعليق
- تفاصيل الاتصال الخاصة بك
- بيان بأنك ترغب / لا ترغب في تلقي تعليقات.

يرجى ذكر أنك تستخدم سياسة التعليقات والشكاوى وتحديد ما إذا كنت ترغب في الحفاظ على سرية هويتك.

7 . التحقيق في الشكاوى والإجراءات اللاحقة

تلتزم IDG بالتحقيق في الشكاوى بشكل كامل وعادل وسريع وسري حيث تسمح الظروف بذلك. بعد استلام شكوى ، سيقوم DO (أو أي شخص آخر يتصرف بدلا منه) باتخاذ الترتيبات المناسبة للتحقيق.

يعتمد طول ونطاق تحقيق DO على موضوع الإفصاح. وفي معظم الحالات، سيجري أمين المظالم تقييما أوليا للإفصاح لتحديد ما إذا كانت هناك أسباب لإجراء تحقيق أكثر تفصيلا، أو ما إذا كان يمكن تصحيح الكشف بسرعة كبيرة عن طريق التوجيه الإداري الفوري.

إذا كان من الضروري إجراء تحقيق أطول ، فسيقوم أمين المظالم بإجراء تحقيق داخلي وقد يختار تضمين موظفين متخصصين من ذوي الخبرة في إجراءات مكان العمل أو معرفة متخصصة بالموضوع قيد التحقيق.

سيهدف التحقيق إلى تحديد تفاصيل الشكوى وسيقدم توصيات لاتخاذ إجراءات لاحقة. وقد تشمل هذه التوصيات كلا من الإجراءات التأديبية، والتغييرات في السياسات والإجراءات، أو ربما الكشف عنها للسلطات أو الوكالات ذات الصلة إذا لزم الأمر. سيتم تقديم التوصيات إلى الرئيس التنفيذي للموافقة عليها. سيكون الرئيس التنفيذي (بدعم من مجلس الإدارة ، إذا لزم الأمر) مسؤولا عن الإشراف على تنفيذ الإجراءات التي أذن بها. إذا اخترت طلب التعليقات على تعليقك أو شكواك ، فسيقوم DO ، عبر البريد الإلكتروني ، بإبلاغك بنتائج التحقيق والإجراءات المتخذة نتيجة لذلك.

8 . التعامل مع التعليقات

لا تتوقع IDG "تعليقات" تتطلب تحقيقا على الرغم من أن DO قد يختار ، وفقا لتقديره ، التحقيق.

عندما يتم اختيار فرد للثناء ، تلتزم IDG بضمان الاعتراف بهذا الفرد. سيتم الاحتفاظ بسجل للتعليق الإيجابي في ملفهم الشخصي داخل نظام HRIS ، وقد تختار IDG أيضا تقديم مكافأة مالية (شكل من أشكال المكافأة التقديرية). عندما يتم الاعتراف بسياسة أو إجراء أو تعليق تنظيمي ، ستسعى IDG إلى ضمان تأسيس ذلك كأفضل ممارسة من خلال التغييرات في السياسة وإجراءات التشغيل وبرامج التدريب والتوجيه الإداري والمجالات التشغيلية التفصيلية الأخرى مثل أوامر منطقة الحارس ، إلخ.

9 . رصد السياسات واستعراضها

وسيكون أمين المظالم مسؤولا، بالتعاون مع الرئيس التنفيذي، مسؤولا عن مراجعة هذه السياسة من منظور تشريعي وتشغيلي سنويا على الأقل.