




شركة حراس الدفاع الدولية

سياسة التظلم

مايس ٢٠٢٢

الإصدار ٣

النسخة	أصدرت	الكاتب	المخول بالنشر
1	AUG 15	G WINTER	I GORDON
2	DEC 20	G WINTER	
3	MAY 22	J PLETT	RONAN BOLGER

جدول المحتويات

1	سياسة التظلم.....
3	سياسة التظلم.....
1.1	النطاق
3	
2	التعامل مع التظلمات بشكل غير رسمي.....
3	إجراءات التظلم الرسمية.....
3	إذا لم يكن من الممكن أو المناسب حل التظلم بشكل غير رسمي.....
3.1	المرحلة 1 - مراجعة المدير المباشر.....
3.2	المرحلة 2 - الاستئناف

سياسة التظلم

1. النطاق

إجراء التظلم هو طريقة رسمية للموظف لرفع مشكلة أو شكوى بشأن أي شرط من شروط عملهم. تم تصميم هذا الإجراء لضمان الحل السريع والعادل لأي مظلمة.

2. التعامل مع المظالم بشكل غير رسمي

في حالة رغبة الموظف في رفع تظلم ، فمن الأفضل أن يتم حل التظلم بشكل مرض بالقرب من الفرد ومديره المباشر قدر الإمكان.

إذا كانت لديك شكوى أو شكوى تتعلق بعملك أو الأشخاص الذين تعمل معهم ، فيجب عليك ، حيثما أمكن ، البدء بالتحدث إلى مديرك. قد تكونون قادرين على الاتفاق على حل غير رسمي بينكم.

3. إجراءات التظلم الرسمية

إذا لم يكن من الممكن أو المناسب حل التظلم بشكل غير رسمي.

1.3. المرحلة 1 - مراجعة المدير المباشر

- إذا كانت المسألة خطيرة و / أو كنت ترغب في إثارة الأمر رسمياً ، فيجب عليك تقديم التظلم كتابياً ، في أقرب وقت ممكن ، إلى مديرك. يجب عليك تحديد حقائق وتفاصيل شكواك بوضوح.
- عندما يتعلق تظلمك بمديرك المباشر وتشعر أنك غير قادر على الاقتراب منه أو منها ، يجب نقل التظلم إلى رئيسه المباشر (على سبيل المثال: للحارس - مدير المشروع).
- عندما يتم رفع تظلم ضد مدير أقدم (على سبيل المثال: مدير قطري أو ما يعادله) ، الاستماع إلى التظلم من قبل الرئيس التنفيذي (CEO).
- عندما يتعلق تظلمك بأي مسألة تتعلق بشروط وأحكام التوظيف الخاصة بك ، يمكن تقديمها مباشرة إلى مدير الموارد البشرية / مدير الموارد البشرية عبر عنوان البريد الإلكتروني المركزي: grievances@idg-security.com
- يجب أن تشير بوضوح إلى أن هذه شكوى وأن تحدد حقائق وتفاصيل تظلمك بوضوح.
- سيقوم المدير المعني بإكمال المراجعة وإذا لزم الأمر ، سيرتب لعقد اجتماع في غضون خمسة أيام عمل. سيسمح للموظفين بشرح شكاوهم وكيف يعتقدون أنه يجب حلها.
- قد يرافقك زميل ، والذي سيسمح له بإجازة معقولة مدفوعة الأجر من واجباته للعمل كرفيق لك. سيكون دورهم هو العمل كمراقب / داعم. لن يقوموا عادة بدور نشط في جلسة الاستماع. قد يعرضون قضيتك نيابة عنك ولكن لن يكون لهم أي حق في الإجابة على الأسئلة المطروحة عليك مباشرة. لن يسمح لأي ممثل من خارج IDG بحضور جلسة استماع داخلية أو استئناف.
- سينظر المدير في التظلم ويقوم بأي تحقيق إضافي حسب الضرورة. الهدف من التحقيق هو إثبات الحقائق الكاملة للتظلم قبل اتخاذ أي قرار.
- سوف يستجيبون عادة في غضون خمسة أيام عمل. إذا لم يكن ذلك كافياً ، يمكن للطرفين الاتفاق على فترة ممتدة.
- سيقدم الرد شرحاً مكتوباً كاملاً للقرار والحق في الاستئناف.

2.3. المرحلة 2 - الاستئناف

- وفي معظم الحالات، نتوقع أن تحل الحالة في المرحلة الأولى. ومع ذلك ، إذا كنت غير راض عن القرار وترغب في الاستئناف ، فيمكنك تقديم استئناف إلى مدير أقدم. سيكون هذا بشكل عام مدير مديرك.

- (b) يجب أن يكون الاستئناف كتابيا ويجب تقديمه في غضون 10 أيام عمل من الرد على شكواك.
- (c) قد تكون جلسة الاستئناف في شكل مراجعة ولكن يمكن أن تأخذ شكل جلسة استماع أخرى. إذا كان الأمر كذلك ، فستتم دعوتك إلى اجتماع الاستئناف ، عادة في غضون خمسة أيام. لديك الحق في أن يرافقك زميل في هذا الاجتماع.
- (d) سيحاول هذا المدير حل التظلم. سيتم تقديم رد رسمي وشرح كامل كتابيا في غضون سبعة أيام من تقديم الاستئناف.
- (e) لا يوجد حق آخر في الاستئناف