



IDG Group DMCC

120 Emarat Atrium Building, Sheikh Zayed Rd, PO Box 50784, Dubai, UAE

COMMENTS AND COMPLAINTS POLICY

سياسة نظريات و شكايات

September 2015

نسخه 1





کنترل نسخه

نسخه	صادر شده	نویسنده	مجاز برای انتشار
1	SEP 15	G WINTER	I GORDON
1.1	Dec 20	G WINTER	I GORDON



فهرست مطالب

1.....	فهرست مطالب
2.....	سیاست نظریات و شکایات
2.....	1. هدف
2.....	2. محدوده
2.....	3. مناطق خاص مورد علاقه
3.....	4. گمنامی
3.....	5. پرسنل مسئول اجرای سیاست
3.....	6. چگونه می توانم نظر یا شکایتی ارائه دهم؟
4.....	6.1 جایگزین
4.....	7. رسیدگی به یک شکایت و اقدامات بعدی
5.....	8. برخورد با نظرات
5.....	9. نظارت و بررسی خط مشی



سیاست نظریات و شکایات

1. هدف

IDG به بالاترین استانداردهای عملکرد و رفتار متعهد است. با این کار ، ما تشخیص می دهیم که مشتریان ، ذینفعان و کسانی که با آنها ارتباط برقرار می کنیم ممکن است بخواهند درباره عملکرد ما اظهار نظر کنند یا شاید شکایت داشته باشند.

ما از همه باز خورد ها ، مثبت و منفی استقبال می کنیم و به دنبال استفاده از این اطلاعات برای بهبود مستمر و اجازه دادن به ما برای اصلاح سریع اشتباهات یا بهبود استانداردهای خود هستیم.

2. محدوده

سیاست زیر روالی را تعیین می کند که افراد یا سازمان ها می توانند نگرانی های خود را در مورد آن گزارش دهند:

- شیوه های کار بالقوه خطرناک ، غیرقانونی یا غیراخلاقی
- استانداردهای ضعیف عملکرد یا رفتار
- پیشنهاداتی برای بهبود

علاوه بر این ، این سیاست همچنین به منظور کمک به ما در شناسایی عملکرد خوب ما و شناسایی اقدامات سازمانی یا فردی که شایسته شناسایی هستند ، است:

- نمونه هایی از کارهای محل کار که به خصوص مفید ، مفید یا غیر از این مورد استقبال قرار می گیرند
- اقداماتی از افراد که "فرا تر و فراتر از آن" هستند و شایسته شناخت هستند
- مشاهدات و نظرات عمومی که ما را قادر به پیشرفت می کند.

3. مناطق خاص مورد علاقه

IDG به مجموعه اصول خاصی متعهد است که رفتار تجاری ، حرفه ای و پرسنلی را راهنمایی می کند. ما به ویژه به هر نگرانی که تحت این موارد باشد علاقه مندیم:

آیین نامه بین المللی رفتار

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

قرارداد جهانی ملی متحد

4. گمنامی

IDG از همه نظرات استقبال می کند ، اما آگاه است که بسیاری ترجیح می دهند مشاهدات خود را به صورت ناشناس ارائه دهند. سیستم ما برای انعکاس این موضوع طراحی شده است و به طور پیش فرض ناشناس است ، بنابراین ما به همکاران توانایی "انتخاب" را می دهیم.





5. پرسنل مسئول اجرای سیاست

هیئت مدیره مسئولیت کلی سیاست شرکت در مورد نظرات و شکایات را بر عهده دارد ، اما مسئولیت نظارت و اجرای آن را به مسئول تعیین شده (DO) واگذار می کند.

مسئولیت نظارت و بررسی عملکرد سیاست و هر گونه توصیه برای تغییر در سازمان ناشی از تحقیقات در مورد شکایات تحت سیاست ، به عهده هیئت مدیره است.

مدیر ارشد تعیین شده شرکت ، آقای نیک آلیستار-اونس است.

6. چگونه می توانم نظر یا شکایتی ارائه دهم؟

وب سایت IDG عملکرد "ایجاد نظر" را در صفحه "تماس با ما" ارائه می دهد. با انتخاب این گزینه ، یک فرم آنلاین کوتاه برای تکمیل به شما داده می شود. این فرم اطلاعات اساسی را می طلبد که می تواند زمینه نظر یا شکایت را فراهم کند - اما ارائه این اطلاعات اختیاری است.

هسته اصلی فرم بخشی است که می توان نظر یا شکایت شما را در آن ثبت کرد. در انتهای فرم ، در صورت تمایل ، گزینه ای برای ارائه اطلاعات تماس شما وجود دارد - اما دوباره ، ارسال این اطلاعات اختیاری است. در صورت تمایل به ارائه مشخصات خود ، همچنین می توانید گزینه ای را انتخاب کنید که ما را ملزم به پاسخگویی مستقیم به نظر یا شکایت خود با استفاده از مشخصات تماس ارائه شده کنید. در صورت دریافت ناشناخته نظر یا شکایتی ، اقدامات انجام شده توسط IDG در پاسخ به این امر در دسترس شما قرار نمی گیرد و برای مشاهده منتشر نمی شود.



6.1. جایگزین

اگر وب سایت به هر دلیلی در دسترس نباشد ، با روش مورد نظر شما در برقراری ارتباط نظر یا شکایت ، ما از ایمیل ها به آدرس زیر استقبال می کنیم:

comments@idg-security.com

این آدرس ایمیل توسط افسر تعیین شده IDG کنترل می شود. از آنجا که فرم آنلاین در دسترس نیست ، ما پیشنهاد می کنیم که اطلاعات زیر ارائه شود - اما این کاملاً به اختیار شما است:

- تاریخ
- ساعت
- محل
- شرح حادثه ای که شایسته شکایت / نظر است
- اطلاعات تماس شما
- گزاره ای که شما انجام می دهید / نمی خواهید باز خورد دریافت کنید

لطفاً بگویید که از سیاست نظرات و شکایات استفاده می کنید و مشخص کنید آیا می خواهید هویت شما محرمانه بماند.

7. رسیدگی به یک شکایت و اقدامات بعدی

IDG متعهد است که در صورت اجازه شرایط ، شکایات را کاملاً ، منصفانه ، سریع و محرمانه بررسی کند. پس از دریافت شکایت ، DO (یا شخص دیگری که به جای آنها اقدام می کند) ترتیب مقدماتی را برای تحقیقات در نظر می گیرد.

طول و دامنه تحقیقات DO به موضوع افشا بستگی دارد. در بیشتر موارد ، DO ارزیابی اولیه ای از افشای اطلاعات را انجام می دهد تا مشخص شود آیا زمینه تحقیقات دقیق تر وجود دارد یا اینکه می توان با جهت گیری فوری مدیریت ، افشاکری را اصلاح کرد.

در صورت لزوم تحقیقات طولانی تر ، DO یک تحقیق داخلی انجام می دهد و ممکن است نیروهای متخصص با تجربه روش های کار در محل کار یا دانش تخصصی موضوع مورد بررسی را شامل شود.

به نتیجه می رسد و برای اقدامات بعدی توصیه می شود. این توصیه ها ممکن است شامل اقدامات انضباطی ، تغییر در خط مشی و رویه یا در صورت لزوم افشای آن برای مقامات یا سازمان های مربوطه باشد. توصیه ها برای تصویب به هیئت مدیره ارائه می شود. سپس هیئت وظیفه نظارت بر اجرای اقداماتی را که مجاز دانسته اند ، عهده دار خواهد بود.

در صورت انتخاب باز خورد در مورد نظر یا شکایت خود ، DO از طریق ایمیل برای شما در مورد یافته های تحقیق و اقدامات انجام شده در نتیجه به شما مشاوره می دهد.



8. برخورد با نظرات

" IDG نظرات" مورد نیاز برای تحقیق را پیش بینی نمی کند ، هر چند ممکن است بنا به صلاحدید وی ، تحقیقات را انجام دهد.

در مواردی که فردی برای ستایش از او جدا شده باشد ، IDG متعهد می شود که از آن شخص به رسمیت شناخته شود. سابقه نظر مثبت در پرونده شخصی آنها ثبت می شود و IDG همچنین می تواند پاداش مالی (نوعی پاداش اختیاری) را انتخاب کند. در صورت شناسایی سیاست ، رویه یا نظر سازمانی ، IDG به دنبال اطمینان از ایجاد این روش به عنوان بهترین روش از طریق تغییر در Policy ، رویه های عملیاتی ، برنامه های آموزشی ، جهت مدیریت و سایر جزئیات مناطق عملیاتی مانند سفارشات و غیره خواهد بود.

9. نظارت و بررسی خط مشی

این سیاست نشان دهنده عملکرد IDG در سپتامبر 2015 است.

DO، در رابطه با هیئت مدیره ، مسئولیت بررسی این سیاست را از منظر قانونگذاری و عملیاتی حداقل سالانه بر عهده خواهد داشت.