



IDG Group DMCC

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

GRIEVANCE POLICY

خط مشى

شكايت

August 2015

VERSION 1.1





نسخه	صادر شده	نویسنده	مجاز برای انتشار
1	AUG 15	G WINTER	I GORDON
1.1	DEC 20	G WINTER	I GORDON

TABLE OF CONTENTS

خط مشی شکایت	2
1. محدوده	2
2. تعهد IDG	2
3. استانداردهای سلوک ، نظم و عملکرد.....	2
4. روش رسیدگی به شکایات	3
4.1 مرحله 1 - بررسی مدیر خط.....	3
4.2 مرحله 2 - سرپرست مدیر خط	3
4.3	3
مرحله 3 - مدیر منابع انسانی IDG	3
5. پادرمیانی.....	3

خط مشی شکایت

1. محدوده

راهنمای زیر روشی را مشخص می کند که از طریق آن یک کارمند می تواند نگرانی خود را در مورد رفتار خود - شکایت - در مورد هر نوع شرایط استخدام گزارش دهد. این روش روشی را مشخص می کند که توسط آن مدیریت شرکت شکایت می کند. در صورتی که کارمندی بخواهد شکایتی را مطرح کند ، ترجیح داده می شود که شکایت با حداکثر رضایت تا حد ممکن به فرد و مدیر خط آنها حل شود. با این حال قابل فهم است که این همیشه ممکن نیست و برای اطمینان از حل سریع و منصفانه شکایت به روال رسمی نیاز است. این سیاست شکایات شامل موارد انضباطی شرکت در مقابل کارمند نمی شود.

2. تعهد IDG

IDG کاملاً متعهد به صداقت و صداقت و بالاترین استانداردهای رفتار اخلاقی است. IDG متعهد به برخورد عادلانه ، عینی و متعادل با همه پرسنل خود بدون هیچ گونه علاقه و ترجیحی است.

3. استانداردهای سلوک ، نظم و عملکرد

IDG از کارمندان و پیمانکاران فرعی خود انتظار دارد که استانداردهای اساسی رفتار و نظم و همچنین استانداردهای عملکرد را در نقشی که در مقابل آنها استخدام شده اند ، برآورده کنند. برخلاف این استانداردها است که IDG این جنبه از عملکرد کلی را بررسی خواهد کرد. استانداردهای مورد نیاز کارمندان IDG در دفترچه راهنمای کارمندان و در قرارداد یک شخص مشخص شده است که همچنین استانداردهای عملکرد شغلی مورد نیاز را شرح می دهد. به طور خلاصه ، استانداردها عبارتند از:

- انتظار می رود مطابق قرارداد کار خود دستورالعمل هایی را اجرا کنید.
- شما نباید هیچ فعالیتی انجام دهید ، که تحت پوشش بیمه نامه شرکت نیست
- شما باید قوانین محلی مربوط و قوانین مشتری شرکت را بدانید.
- شما باید اطمینان حاصل کنید که دستورات عملیاتی ، دستورهای نگهداری ، دستورات آتش سوزی ، برنامه های آماده به کار و احتمالی ، SOPs ها ، قوانین استفاده از زور (RUF) و سایر دستورات و دستورالعمل های مربوط به محل کار خود را می دانید و درک می کنید.
- شما باید با سریعترین روش ممکن فرمانده تیم خود ، مدیر پروژه ، مدیر شرکت یا مدیر خود را در صورت بروز مشکل ، از لحاظ سرپرستی ، مشکلات رفاهی یا عملیاتی ، با ارائه جزئیات کامل و دقیق ، بگویید.

4. روش رسیدگی به شکایات

4.1. مرحله 1 - بررسی مدیر خط

کارمندی که شکایتی دارد باید فوراً یا به صورت شفاهی یا کتبی موضوع را با مدیر خط خود در میان بگذارد (مثلاً برای نگهبان ناظر).

اگر موضوع به خودی خود به مدیر فوری کارمند مربوط می شود ، باید شکایت را به مدیر ارشد آنها منتقل کنید (به عنوان مثال برای نگهبان مدیر پروژه یا مدیر کشور).

اگر مدیر در آن زمان قادر به حل و فصل موضوع نباشد ، باید یک شکایت رسمی کتبی ارسال شود. سپس مدیر باید ظرف 2 روز کاری پاسخ دهد (یعنی روزهای کاری عادی مدیر). اگر این کافی نباشد ، در صورت توافق هر دو طرف می توان مدت زمان طولانی را مجاز دانست. در پاسخ توضیحات کتبی کامل درباره تصمیم آخور و اینکه اگر هنوز متضرر شود از چه کسی می توان درخواست تجدید نظر کرد ، توضیح داده خواهد شد.

4.2 . مرحله 2 - سرپرست مدیر خط

در اکثر موارد IDG انتظار دارد که تصمیم مدیران نهایی باشد و موضوع به پایان برسد. با این حال ، در برخی شرایط ، کارمند ممکن است مصدوم باقی بماند و می تواند از تصمیم مدیر مربوطه اعتراض کند.

درخواست تجدیدنظر باید کتبی باشد و باید ظرف ده روز کاری پس از پاسخ اولیه به شکایت کارمند انجام شود. این باید به مدیر بعدی در صف ارسال شود (به عنوان مثال مدیر مدیر خط)

این مدیر تلاش خواهد کرد تا شکایت را برطرف کند. پاسخ رسمی و توضیحات کامل در عرض 7 روز ارائه خواهد شد.

در مواردی که مدیر "نفر بعدی" در این مرحله مدیر با مسئولیت عملکرد کارمندان باشد ، باید شکایت فوراً به مرحله 3 برسد.

4.3 . مرحله 3 - مدیر منابع انسانی IDG

اگر کارمند متضرر بماند ، سطح نهایی درخواست تجدیدنظر از مدیر منابع انسانی IDG وجود دارد. این فرجام خواهی باید کتبی باشد و باید کپی شکایت کتبی را به همراه داشته باشد. هر کارمندی که می خواهد در این سطح درخواست تجدید نظر کند باید ظرف ده روز کاری از دریافت پاسخ مرحله 2 درخواست تجدیدنظر کتبی خود را ارائه دهد. می توانید از طریق آدرس ایمیل زیر به HR Manager's IDR شکایت کنید:

grievances@idg-security.com

این مدیر درخواست تجدیدنظر را با نماینده مدیریت دیگری ترتیب داده و می شنود و ظرف 20 روز کاری به طور رسمی با توضیح کامل پاسخ می دهد.

در مواردی که شکایتی علیه یک مدیر ارشد (مدیر ، مدیر کشور ، معاون مدیر کشور یا معادل آن) مطرح شود ، در این صورت شکایت توسط مدیر عامل شنیده خواهد شد.

حق تجدیدنظر خواهی دیگری وجود ندارد. در صورتی که هر دو طرف توافق کنند که در ارجاع موضوع به شخص ثالث برای مشاوره ، سازش یا داوری شایستگی وجود دارد ، سپس ترتیباتی برای یافتن شخص ثالث قابل قبول از طرف یکدیگر فراهم خواهد شد. هیئت مدیره IDG می تواند به صورت موردی بودجه ای را برای کمک به هزینه های حقوقی شاکی اختصاص دهد.

5 . پادرمیانی

IDG معتقد است که واسطه گیری داخلی در صورت طرح يك شکایت می تواند جایگزین مفیدی برای رسیدگی به شکایت باشد. میانجیگری بخشی از روش شکایت رسمی IDG نیست. اما اگر هر دو طرف با میانجیگری موافقت کنند ، در این صورت می توان روند شکایت را به حالت تعلیق درآورد تا بتواند شکایت را از طریق آن حل کند. اگر واسطه گیری موفقیت آمیز نباشد ، در این صورت می توان روش شکایت را مجدداً آغاز کرد IDG. به هر کارمندی که مایل به رسیدگی به یک شکایت گزارش شده است ، میانجیگری داخلی خواهد کرد و در شرایط استثنایی ممکن است یک واسطه خارجی را شناسایی کند.

میانجیگری فرایندی داوطلبانه است که در آن میانجی به دو یا چند شخص مورد اختلاف کمک می کند تا به توافق برسند. هر توافقی از طرف مذاکرات حاصل می شود نه از طرف واسطه. واسطه مسئول روند جستجو برای حل مشکل است اما نتیجه آن نیست.