

		مكتب ادارة الدولة بغداد العراق	
الاصدار	الاصدار الاولي 0.	02/10/2022	التاريخ
رقم الملف	J1-002		
العنوان	اجراءات التظلم		

تنطبق على	القسم	الكل
	وحدة العمل	العراق



## المحتويات

1	مراقبة الوثائق	1
1	1.1 الغاية -	1.1
1	1.2 المجال -	1.2
1	1.3 اعادة النظر -	1.3
1	المسؤوليات -	2
1	التظلم -	3
1	3.1 عملية التظلم الغير رسمية -	3.1
2	3.2 عملية التظلم الرسمية -	3.2
2	3.2.1 الاخضاع -	3.2.1
2	3.2.2 الاستماع -	3.2.2
3	3.2.3 القرار -	3.2.3
3	3.2.4 الطعن -	3.2.4
3	3.3 سجل المظالم	3.3
4	العملية الخارجية -	4
4	4.1.1 النهج الغير رسمي -	4.1.1
4	4.1.2 النهج الرسمي -	4.1.2
4	المواد ذات الصلة -	5

## 1 مراقبة الوثائق

### 1.1 الغاية

الغرض من هذا الإجراء هو شرح إجراءات التظلم لإدارة وموظفي شركة النجلة العراقية في العراق

### 1.2 المجال

يسري إجراء التظلم هذا على جميع الموظفين الذين يعملون لصالح النجلة العراقية أو بالنيابة عنها.

### 1.3 اعادة النظر

ستتم مراجعة هذا الإجراء سنويًا للتحقق من محتواه وفعاليتته وتحديثه إذا لزم الأمر.

## 2 المسؤوليات

يتحمل جميع المدراء مسؤولية ضمان تنفيذ إجراءات التظلم. كما أنهم مسؤولون عن إبلاغ هذا الإجراء لجميع الموظفين الذين يديرونهم.

لن يقع أي موظف ضحية لاستدعاء إجراء التظلم هذا ؛ في حالة الاشتباه في حدوث إيذاء ، يجب تقديم الشكوى وفقًا لإجراءات التظلم الخاصة بالشركة.

## 3 التظلم

المظالم هي مخاوف أو مشاكل أو شكاوى قد تكون لدى الموظفين ويجب رفعها مع مديرهم. تم تصميم إجراء التظلم هذا لمساعدة النجلة العراقية وموظفيها على التعامل مع المظالم بطريقة عادلة ومتسقة.

### 3.1 عمليات التظلم الغير الرسمية

تدرك شركة النجلة العراقية أنه يمكن التعامل مع العديد من القضايا التي تنشأ بشكل غير رسمي بين الأفراد المعنيين. ومع ذلك ، إذا كانت لدى الموظفين مخاوف تتعلق بمديرهم ، أو إذا لم يتمكن الموظفون من حل أي مشكلات بشكل غير رسمي ، فيجب اتباع عملية التظلم الرسمية.

مرجع الوثيقة	الصفحات	الصفحة 1 من 4	إجراءات التظلم - J 1-002
المالك	الإصدار	# 0	مدير الامن القطري

## 3.2 عمليات التظلم الرسمية

يجب على الموظفين طلب لقاء مع مديرهم ، لتحديد طبيعة شكاوهم ، دون تأخير لا داعي له. إذا كانت الشكاوى تتعلق بمديرهم ، فيجب تقديم الشكاوى إلى مسؤول الأخلاقيات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. يمكن الاتصال بمسؤول الأخلاقيات على [ethics@naklagroup.com](mailto:ethics@naklagroup.com) + 9647830501883 أو عبر البريد الإلكتروني

يجب على المدير الذي يتلقى شكاوى التظلم الامتثال لما يلي:

- الاعتراف بشكاوى التظلم ؛
  - ترتيب لقاء مع الفرد المعني في أقرب وقت ممكن عملياً ، وهو أمر مناسب لكلا الطرفين ؛
  - السماح للفرد برفقة زميل من الموظفين.
- بعد الاجتماع ، على المدير أن يقرر ما هو الإجراء ، إن وجد ، الذي يجب اتخاذه. يجب أن يكون القرار كتابياً ويتم إبلاغه إلى الفرد المعني. إذا كان المدير ، في أي مرحلة ، غير متأكد من واجباته أو يحتاج إلى مشورة ، فعليه الاتصال بمدير الأمن.
- إذا رغب الموظفون في الإبلاغ عن شكاوى دون الكشف عن هويتهم ، فيمكنهم القيام بذلك عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [ethics@naklagroup.com](mailto:ethics@naklagroup.com) تتم مراقبة البريد الإلكتروني من قبل مسؤول الأخلاقيات ، الذي سيجري مراجعة في جميع الشكاوى المبلغ عنها.
- مسؤول الأخلاقيات مسؤول عن ترجمة جميع الرسائل التي يتم استلامها بلغة أجنبية. ثم يكون مسؤول الأخلاقيات مسؤولاً عن التحقيق في الأمر وتقديم أي توصيات / نتائج إلى السلطة التنفيذية لاتخاذ إجراءاتها إذا لزم الأمر.

### 3.2.1 الاخضاع

يجب على الطرف المتضرر تزويد المدير المناسب بتقرير مكتوب يقدم تفاصيل التظلم ؛ يجب أن تشمل هذه:

- طبيعة التظلم.
- مكان وقوع الحادث (الحوادث).
- من متورط ؟
- وقت وقوع الحادث (الحوادث) أو حدوثه.
- أي إجراءات تم اتخاذها حتى الآن من قبل أي من الأطراف المعنية.

### 3.2.2 الاستماع

يتعين على الإدارة الترتيب لعقد اجتماع في أقرب وقت ممكن عملياً من التقديم لمناقشة التظلم. عند التحضير لمثل هذا الاجتماع ، يجب على المديرين مراعاة ما يلي:

- ما إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم
- وجود أمين سجل نزيه ،

الصفحة 2 من 4	الصفحة	إجراءات التظلم - J1-002	مرجع الوثيقة
# 0	الإصدار	مدير الامن القطري	المالك

- أ. توعية أنفسهم بالحقائق الكاملة للقضية ،  
ب. كيف تم حل المظالم المماثلة في الماضي ،

يحق للطرف المتضرر أن يرافقه زميل ، قد يُسمح له بمخاطبة الاجتماع نيابة عن الموظف ، وتلخيص حالة الموظف ، والرد على أي آراء تم التعبير عنها في الاجتماع والتشاور مع الموظف. بمجرد انتهاء جلسة الاستماع ، سينظر مدير المقابلة في القضية.

### 3.2.3 القرار

عند اتخاذ القرار بشأن النتيجة وموقف الشركات ، يجب على المدير استشارة مدير الموارد البشرية وكبار المديرين الآخرين داخل الشركة إذا لزم الأمر. يجب إبلاغ المجلس القانوني للشركة إذا كانت الشكوى تقع ضمن مسؤولياته. إذا كانت الشكوى تتعلق بمشروع معين ، فقد يحتاج العميل إلى إبلاغه بالعملية الجارية. بصرف النظر عن الأسباب المعيقة ، يجب تقديم القرار كتابيًا في غضون 24 ساعة من جلسة الاستماع. بمجرد أن يتم ذلك ، يجب على المدير إبلاغ الطرف المتضرر كتابةً بالنتيجة. يحق لمقدم الشكوى الاستئناف إذا كان غير راضٍ.

إذا كان القرار لصالح الشاكي وكانت الشكوى متعلقة بموظف في الشركة ، فيجب فتح إجراءات تأديبية للشركة ضد الجاني.

### 3.2.4 الطعن

إذا كان لدى المشتكي أسباب لعدم الرضا ، فيمكنه الاستئناف. يجب تقديم الاستئناف كتابيًا وفي غضون خمسة أيام عمل إلى الإدارة موضحة أسباب الاستئناف. يجب ترتيب اجتماع استئناف في غضون خمسة أيام عمل برئاسة المستوى التالي من الإدارة العليا. ستنتج الجلسة التنسيق الموضح في 3.2.2 أعلاه وقد يرافق الطرف المتضرر زميله.

### 3.3 سجلات المظالم

بعد حل التظلم ، يجب وضع سجل بجميع النتائج في الملف الشخصي للفرد والاحتفاظ به لمدة سبع سنوات.

يجب عمل سجلات لما يلي:

- أ. طبيعة وتفاصيل التظلم.  
ب. ما تقرر والإجراءات المتخذة.  
ج. أسباب هذه الإجراءات.  
د. ما إذا كان الاستئناف قد قدم ونتائجه.  
ه. أي تطورات أخرى لاحقة.

مرجع الوثيقة	J1-002 - إجراءات التظلم	الصفحة	الصفحة 3 من 4
المالك	مدير الامن الاقليمي	الإصدار	# 0

## 4 العمليات الخارجية

إذا تلقت الشركة شكوى من غير موظف لديه شكوى ضد الشركة ، فيجب اتباع الإجراءات الموضحة في الفقرتين 3.1 و 3.2 ، ولكن من المرجح أن يتم التعامل مع الشكوى على مستوى الشركة.

### 4.1.1 النهج الغير رسمي

تفضل الشركة حل قضايا التظلم على أساس غير رسمي كلما أمكن ذلك ؛ ولكن فقط عندما تكون هذه الدورة مقبولة للطرفين.

### 4.1.2 النهج الرسمي

يتطلب النهج الرسمي من الطرف المتضرر تقديم تفاصيل شكواه كتابياً كما هو مفصل في الفقرة 3.2.1 وموجه إلى:

المقر الرئيسي و القانوني ، رقم دار 19

شارع 6

المحلة 929

بغداد، العراق.

سيتم اتخاذ الترتيبات لجلسة استماع وسيتم الاتفاق على تكوين الحاضرين. ستقوم شركة Palm Security بإبلاغ الطرف المتضرر بقرارها كتابةً في غضون أربع وعشرين ساعة من انتهاء جلسة الاستماع. يحق للطرف المتضرر الاستئناف في غضون خمسة أيام ويجب أن تبدأ هذه العملية بتقديم كتابي يوضح أسباب هذا الاستئناف. سيتم عقد جلسة استماع أخرى ولكن يديرها مدير مختلف مع إعلان النتائج في غضون أربع وعشرين ساعة من اكتمالها.

## 5 مواد ذات صلة

الموقع	الشرح
مكتب الكترونية	مدونة HSN لأخلاقيات العمل والسلوك ودرس المظالم

4 من 4 الصفحة	الصفحة	اجراءات التظلم -J1-002	مرجع الوثيقة
# 0	الإصدار	مدير الامن الاقليمي	المالك