

١. الهدف

تتم تلبية مصالح كل من الموظفين ومجموعة إندفكو عندما يتم حلّ أي مشكلة تتعلّق بمكان العمل كجزء من التواصل اليومي على مستوى علاقة الموظف بالموظف الآخر أو علاقة الموظف بالمدير. كما تشجّع سياسة تقديم الشكاوى عمليّة تسوية مشاكل الموظفين وتسهّلها بطريقة سريعة وعادلة.

٢. نطاق التطبيق

يجب أن يتم تطبيق سياسة تقديم الشكاوى على كافة الموظفين من دون استثناء.

٣. المسؤولية

تقع على عاتق الموظفين وأقسام الموارد البشرية والإدارة مسؤولية التطبيق السليم لهذه السياسة.

٤. السياسة

- من أجل حلّ المشاكل بطريقة بناءة وضمان بيئة عمل صحيّة وتجنّب النزاعات، من المفضّل أن يقوم صاحب الشكاوى بمناقشة مخاوفه مع المعنيين في مرحلة مبكرة مع نيّة للتوصّل إلى قرار إيجابي وفعّال.

- إذا لم يتم حسم المسائل من خلال المناقشات غير الرسمية، يتعين على الموظف محاولة حل الشكاوى من خلال اللجوء إلى سلسلة الإدارة المناسبة على الفور، بدءًا بالمسؤول المباشر.
- إذا كان الموظف لا يزال غير راضٍ، تجدر الإشارة إلى أن مجموعة إندفكو تتمتع بسياسة الباب المفتوح التي تتيح لكافة الموظفين اللجوء إلى أي مستوى من مستويات الإدارة في داخل الشركة تدريجيًا. يمكن للموظف مناقشة مخاوفه مع الإدارة العليا (قسم الموارد البشرية أو المدير العام أو المدير التنفيذي أو نائب الرئيس أو نائب الرئيس التنفيذي أو الرئيس) وصولاً إلى الرئيس التنفيذي عند الضرورة.
- ينبغي أن تتم مناقشة المسألة فورًا من أجل تبادل الأفكار والخيارات المتوافرة لتحديد عملية تسوية عادلة للمشكلة.
- في حال لم يتم حل المسائل، يمكن لأي موظف الاتصال بقسم الموارد البشرية والتنمية التنظيمية (HROD) من خلال الولوج إلى موقع HROD وإرسال بريد إلكتروني على العنوان التالي: hrod@indevcogroup.com أو إرسال بريد داخلي.

٥. الإنعكاسات السلبية

في إطار سياسة الباب المفتوح، ينبغي على الإدارة أن تؤكد ألا يلحق بالموظفين أي ضرر عند استخدامهم معاملات تقديم الشكاوى أو المشاركة فيها.

٦. السرية

يتم عقد كافة الجلسات في إطار خاص وآمن. على الرغم من أن محتويات الشكاوى هي معلومات سرية، قد تتم مشاركة بعض هذه المعلومات مع الإدارة العليا عند الحاجة للتوصل إلى حلّ الشكوى.