



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

سياسة معالجة الشكاوى

موجز السياسة والغرض منها
يُقصد بإجراءات التظلمات أن تكون الأداة التي يُمكن بها الموظف من تقديم شكوى رسمية، تتعلق بأي شرط من شروط عمله، إلى إدارة الشركة. توضح سياسة إجراءات التظلمات لدينا كيفية تعبير الموظفين عن شكاواهم بشكل بناء. يجب على المشرفين والإدارة العليا معرفة كل ما يُزعج الموظفين أو يُعيق عملهم حتى يتمكنوا من حلها في أسرع وقت ممكن. يجب أن يكون الموظفون قادرين على اتباع إجراءات تظلم عادلة لضمان سماع شكاواهم وتجنب النزاعات. تشجع الشركة موظفيها على التعبير عن شكاواهم، مما يُعزز بيئة عمل داعمة وممتعة للجميع.

في حال رغبة أحد الموظفين في تقديم شكوى، يُفضل أن يتم حلها بشكل مُرضٍ، وفي أقرب وقت ممكن من الموظف ومديره المباشر. مع ذلك، من المفهوم أن هذا ليس ممكنًا دائمًا، وأن هناك حاجة إلى إجراء رسمي لضمان حل سريع وعادل للمسائل التي تُزعج موظفي الشركة. تم تحديد جداول زمنية لضمان سرعة معالجة الشكاوى؛ ومع ذلك، يجوز تمديدتها بموافقة الطرفين.

لا يُقصد بهذا الإجراء معالجة ما يلي:

1. مسائل الفصل أو التأديب، والتي تُعالج في إجراء منفصل.
2. النزاعات الجماعية، والتي تُعالج في إجراء منفصل.

النطاق

تشمل هذه السياسة جميع موظفي الشركة بغض النظر عن مناصبهم أو وضعهم.

عناصر السياسة

تعريف الشكاوى: تُعرّف الشكاوى بأنها أي شكوى أو مشكلة أو قلق لدى الموظف بشأن مكان عمله أو وظيفته أو علاقاته مع زملائه في العمل. يمكن للموظفين تقديم شكاوى لأي من الأسباب التالية:

- التحرش في مكان العمل
- الصحة والسلامة
- سلوك المشرف
- التغييرات السلبية في ظروف العمل

هذه القائمة ليست شاملة. مع ذلك، ينبغي على الموظفين محاولة حل المشكلات الأقل أهمية بشكل غير رسمي قبل اللجوء إلى شكوى رسمية. يمكن للموظفين الذين يقدمون شكاوى ما يلي:

- التواصل مع مشرفهم المباشر أو قسم الموارد البشرية
- تقديم نموذج شكوى يشرح الوضع بالتفصيل
- رفض حضور الاجتماعات الرسمية بمفردهم
- الطعن في أي قرار رسمي
- يحق للموظفين الذين يواجهون ادعاءات ما يلي:



S.J.Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

- الحصول على نسخة من الادعاءات الموجهة ضدهم
- الرد على الادعاءات
- الطعن في أي قرار رسمي
- تلتزم الشركة بما يلي:
- وضع إجراءات رسمية للتظلم
- إبلاغ الجهة المعنية بالإجراءات
- التحقيق في جميع الشكاوى على الفور
- معاملة جميع الموظفين الذين يقدمون شكاوى على قدم المساواة
- الحفاظ على السرية في أي مرحلة من مراحل العملية
- حل جميع الشكاوى عند الإمكان
- احترام سياسة عدم الانتقام عند تقديم الموظفين شكاوى للشركة أو الجهات الخارجية (مثل لجنة تكافؤ فرص العمل).
- الإجراءات
- نشجع الموظفين على التواصل مع بعضهم البعض لحل مشاكلهم. عندما يتعذر ذلك، ينبغي على الموظفين معرفة كيفية تقديم شكوى:

المرحلة 1: على الموظف الذي لديه شكوى رفع الأمر إلى مديره المباشر/مشرفه فوراً، سواءً شفهيًا أو كتابيًا. إذا كانت الشكاوى تتعلق بمديره المباشر، فيجب رفعها إلى رئيسه.

إذا لم يتمكن المدير من حل المشكلة في ذلك الوقت، فيجب تقديم نموذج تظلم رسمي مكتوب (انظر الملحق 1). يجب على المدير بعد ذلك الرد على التظلم في غضون يومي عمل (أي أيام العمل العادية للمدير) ما لم يتم الاتفاق على فترة أطول من قبل الطرفين. سيقدم الرد شرحًا كتابيًا وافيًا لقرار المدير ومن يلجأ إليه في حال استمرار التظلم.

يجب على الموظفين التواصل بشكل غير رسمي مع مشرفهم المباشر. سيحاول المشرف حل المشكلة. عندما يرغب الموظفون في تقديم شكوى ضد مشرفهم، يجب عليهم أولاً محاولة مناقشة الأمر وحله فيما بينهم. في هذه الحالة، يُنصح بطلب اجتماع غير رسمي. يجب على المشرفين محاولة حل أي تظلم في أسرع وقت ممكن. عندما لا يتمكنون من ذلك، يجب عليهم الرجوع إلى قسم الموارد البشرية والتعاون مع جميع الإجراءات الأخرى.

إذا كانت التظلمات تتعلق بسلوك المشرف الذي قد يؤدي إلى اتخاذ إجراء تأديبي (مثل التحرش الجنسي أو العنف)، فيجب على الموظفين الرجوع مباشرة إلى قسم الموارد البشرية أو المشرف التالي. ينبغي على إدارة الموارد البشرية (أو أي شخص مختص في حال عدم وجود إدارة موارد بشرية) اتباع الإجراءات التالية:

1. طلب من الموظف تعبئة نموذج تظلم
2. التحدث مع الموظف للتأكد من فهمه الكامل للأمر
3. تزويد الموظف الذي يواجه ادعاءات بنسخة من التظلم
4. تنظيم إجراءات الوساطة (مثل ترتيب اجتماع رسمي)
5. التحقيق في الأمر أو طلب مساعدة محقق عند الحاجة
6. إبقاء الموظفين على اطلاع طوال العملية
7. إبلاغ جميع الموظفين المعنيين بالقرار الرسمي



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

8. اتخاذ إجراءات لضمان الالتزام بالقرار الرسمي

9. التعامل مع الطعون من خلال جمع المزيد من المعلومات وإجراء المزيد من التحقيقات

10. الاحتفاظ بسجلات دقيقة

المرحلة 2: في معظم الحالات، تتوقع الشركة أن يكون قرار المدير نهائياً وينتهي الأمر. ومع ذلك، في بعض الحالات، قد يظل الموظف متضرراً ويمكنه الطعن في قرار المدير المعني. يجب تقديم الاستئناف إلى المدير التالي في الصف خلال عشرة أيام عمل من تاريخ الرد الأصلي على تظلم الموظف. يجب أن يكون الاستئناف كتابياً (انظر الملحق 2) وأن يحتوي على نموذج التظلم الرسمي الأصلي. سيحاول هذا المدير حل التظلم. سيتم تقديم رد رسمي وشرح كامل كتابياً، بالإضافة إلى اسم الشخص الذي يمكن الاستئناف إليه إذا كان لا يزال متضرراً، في غضون 7 أيام.

إذا كان المدير "التالي في الصف" في هذه المرحلة هو المدير المسؤول عن وظيفة الموظف، فيجب أن تنتقل التظلمات فوراً إلى المرحلة 3.

المرحلة 3: إذا ظل الموظف متضرراً، فسيكون هناك مستوى نهائي من الاستئناف إلى المدير المسؤول عن وظيفة الموظف. يجب تقديم هذا الاستئناف كتابياً (انظر الملحق 3)، مع إرفاق نسخة من نموذج التظلم الرسمي الأصلي، إلى المدير في غضون عشرة أيام عمل من تاريخ استلام رد المرحلة 2. سيقوم هذا المدير بترتيب الاستئناف وسماعه مع ممثل إداري آخر، وسيرد رسمياً مع شرح وافٍ خلال 20 يوم عمل.

في حال تقديم شكوى ضد مدير، يُنظر فيها من قبل الرئيس التنفيذي. لا يوجد حق استئناف آخر. ومع ذلك، إذا اتفق الطرفان على جدوى إحالة الأمر إلى طرف ثالث للحصول على المشورة أو التوفيق أو التحكيم، فسيتم اتخاذ الترتيبات اللازمة لإيجاد طرف ثالث مقبول من الطرفين.

استخدام الوساطة: يمكن لطرف ثالث مستقل أو وسيط أحياناً المساعدة في حل قضايا التظلم قبل اللجوء إلى الإجراء الرسمي. الوساطة عملية تطوعية يساعد فيها الوسيط شخصين أو أكثر في نزاع على محاولة التوصل إلى اتفاق. أي اتفاق يأتي من الطرفين، وليس من الوسيط. الوسيط ليس موجوداً للحكم، أو لتقرير ما إذا كان أحدهما على حق والآخر على خطأ، ولا لإخبار المشاركين في الوساطة بما يجب عليهم فعله. يشرف الوسيط على عملية السعي لحل المشكلة، وليس على النتيجة. لا توجد قواعد صارمة تُحدد متى تكون الوساطة مناسبة، ولكن يُمكن استخدامها في الحالات التالية:

• في النزاعات التي تشمل زملاءً من نفس الوظيفة أو الدرجة، أو بين مدير مباشر وموظفيه.

• في أي مرحلة من مراحل النزاع، إذا تم تعليق أي إجراءات رسمية جارية.

• لإعادة بناء العلاقات بعد حل نزاع رسمي.

• لمعالجة مجموعة من القضايا، بما في ذلك انهيار العلاقات، والخلافات الشخصية، ومشاكل التواصل، والتوتر، والمضايقة.

• لا تُعد الوساطة جزءاً من إجراءات التظلم الرسمية في الشركة. ومع ذلك، إذا وافق الطرفان على الوساطة، يُمكن تعليق إجراءات التظلم لحلها من خلال ذلك المسار. إذا لم تُفلح الوساطة، يُمكن إعادة بدء إجراءات التظلم. قد يختلف هذا الإجراء وفقاً لطبيعة التظلم. على سبيل المثال، إذا ثبتت إدانة موظف بالتمييز العنصري نظام معالجة الشكاوى

1. وجود قناة سليمة

2. يجب أن يكون الإجراء بسيطاً ومحددًا وسرياً

3. يجب أن يكون محدداً بوضوح



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

4. موقف الإدارة الداعم
5. نظام قائم على الحقائق
6. احترام القرارات
7. دعاية كافية
8. مراجعة دورية
- العنصر الأساسي لإجراءات الشكاوى
- استلام الشكاوى وتحديد طبيعتها:

طريقة وموقف تلقي الشكاوى

يجب التأكد من عرض الشكاوى بشكل منصف

يجب عدم الحكم المسبق على البيانات والقضايا

- يجب إعطاء الوقت والاهتمام المناسبين
- خطوات معالجة الشكاوى
1. الحصول على الحقائق:

فصل الحقائق عن الانطباعات والآراء

مراجعة السياسات

- مراجعة السجلات
2. التحليل واتخاذ القرار
 3. تطبيق الحل
 4. المتابعة
- إطار عمل الشكاوى
1. التحقيق في كل حالة ومعالجتها بعناية
 2. التحدث إلى الموظف والالتزام بالحد الزمني
 3. زيارة منطقة العمل أو مكان التظلم
 4. تحديد الشهود
 5. فحص السجلات
 6. استجواب الشهود

خطوات التعامل مع التظلمات

1. تقييم التظلم
2. السماح بجلسة استماع كاملة
3. تحديد التعويض الذي يتوقعه الموظف
4. كسب احترام الجميع
5. إجراء جميع المناقشات على انفراد



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

6. إبقاء الرؤساء على اطلاع
 7. ضمان الإنتاجية المناسبة
 8. الالتزام باتفاقيات العمل وقانون العمل
- الخطوات والعقوبات في التعامل مع التظلمات
- الإنذار أو اللوم
 - كتابة ملاحظة سلبية في سجلات الخدمة
 - الإيقاف عن الخدمة بدون أجر لمدة لا تتجاوز 5 أيام
 - وقف الزيادة السنوية لمدة تصل إلى سنتين مع أو بدون أثر تراكمي
 - خفض الرتبة أو إعادتها إلى الدرجة أو الوظيفة أو السلم الوظيفي الأدنى بأجر مخفض.

الملحق ١

إلى:

من:

القسم:

التاريخ:

الرئيس المباشر:

السيد _____

أودُ تقديم شكوى رسمية ضد:

وفقاً لإجراءات التظلمات المعمول بها في الشركة. تفاصيل شكواي موضحة أدناه:

مع خالص التحيات،

(على المدير الرد على هذه الشكوى الرسمية المكتوبة خلال يومي عمل ما لم يتم الاتفاق على تمديدها بالاتفاق المشترك).

الملحق ٢

إلى:

من:



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

القسم:

التاريخ:

الرئيس المباشر:

السيد

في _____ (خلال ١٠ أيام من الرد على الشكوى الرسمية الأولية)، تم الاستماع إلى شكواي
ضد _____ من قبل _____

لست راضيًا عن نتيجة هذا الاجتماع، وأود أن أتقدم إليكم بطلب عقد جلسة استماع أخرى لشكواي، وفقًا
لإجراءات التظلمات المتبعة في الشركة.

أرفقت نسخة من الرسالة الأصلية المتعلقة بهذا الأمر، بالإضافة إلى مراسلات ومعلومات أخرى متعلقة به.
مع خالص التحيات،

(على المدير الرد على هذه الشكوى الرسمية المكتوبة خلال 7 أيام ما لم يتم الاتفاق على تمديدتها بالاتفاق
المشترك).

الملحق 3

إلى المدير:

من:

القسم:

التاريخ:

الرئيس المباشر:

السيد/السيدة

بتاريخ _____ (خلال 10 أيام من الرد على المرحلة الثانية من الشكوى
الرسمية)، طعن في القرار الصادر في شكواي الأولى ضد



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

ما زلت غير راضٍ عن نتيجة هذا الاجتماع، وأودُّ أن أتقدم إليكم بطلب عقد جلسة استماع أخرى لشكواي، وفقاً لإجراءات الشكاوى في الشركة.

أرفقت نسخة من الرسالة الأصلية المتعلقة بهذه المسألة، بالإضافة إلى مراسلات ومعلومات أخرى متعلقة بها.

مع خالص التحيات،

(على المدير الرد على هذه الشكاوى الكتابية الرسمية خلال ٢٠ يوم عمل ما لم يتم الاتفاق على تمديد المدة للرد)

التاريخ: ٢٠٢٥-٠٣-١٠

جوزيف ج. عابد
المدير

