

## السياسة المتبعة في معالجة الشكاوي

### الشكاوي

#### الغرض - 1

إلعمل بسرية وشفافية للفصل بين الاطراف المتنازعة وبكل سرية

- بما يلي المنظمة تلتزم  
مراجعتها بموضوعية ونزاهة  
معالجة الأمر في الوقت المناسب •

- دون أي إجراءات انتقامية •

- إدارته وفقاً للقوانين المعمول بها ومعايير حقوق الإنسان •

تعمل هذه السياسة جنباً إلى جنب مع سياسة الإبلاغ عن المخالفات وتتوافق مع المبادئ الطوعية لحقوق الإنسان .

#### النطاق . ٢

تنطبق وكما يلي : هذه السياسة

- ٢١. النطاق •

تنطبق هذه السياسة على:

- الموظفين والمتعاقدين •
- أصحاب المصلحة في المجتمع •
- شركاء العمل •
- أي فرد يتأثر بشكل مباشر بعمليات الشركة. قد تتعلق الشكاوى بسلوكيات مكان العمل، أو انتهاكات السياسة، أو انتهاكات حقوق الإنسان، أو إساءة استخدام القوة، أو السلوك الأمني، أو التمييز، أو التحرش، أو السلوك غير الأخلاقي، أو الممارسات الأمنية غير الأخلاقية، أو غيرها من المسائل التشغيلية.

#### الحياد الإنصاف 3.1

المصالح في تضارب أو تحيز أي دون ،بموضوعية الشكاوى جميع تقييم سيتم

#### السرية 3.2

سيتم التعامل مع المعلومات بسرية تامة ولن يتم الكشف عنها إلا للأفراد الذين لديهم حاجة مشروعة لمعرفة

#### 4. تقديم المعلومات والاتصال وقنوات الإبلاغ

. للشكاوى. انسب طريقة لتقديم الشكاوي من خلال قنوات امنية

تقديم الشكاوى عبر البريد ٤.١  
: قسم ادارة الشكاوي في الموارد البشرية

البريد الإلكتروني للموارد البشرية: <http://info@bluehacklelimited.com>

:يجب أن تتضمن الشكاوى ما يلي

##### ● وصفاً واضحاً للمشكلة

- التواريخ والمواقع والأشخاص المعنيين
- (أي مستندات داعمة (إن وجدت

.سيتم التعامل مع جميع رسائل البريد الإلكتروني بسرية تامة من قبل الموظفين المختصين

تقديم الشكاوى عبر صندوق الإيداع الآمن ٤.٢

.يتوفر صندوق إيداع آمن للشكاوى المكتوبة

يقع في: المقر الرئيسي في بغداد ●

- يمكن الوصول إليه خلال ساعات العمل الرسمية
- يتم فحصه بانتظام من قبل موظفي الموارد البشرية أو قسم الامتثال المختصين

.يمكن تقديم الشكاوى المكتوبة بشكل مجهول. سيتم تسجيل جميع الشكاوى ومراجعتها رسمياً

##### ٤.٣ الإبلاغ مجهول

يُسمح بالإبلاغ المجهول حيثما يسمح القانون بذلك. مع أن عدم الكشف عن الهوية قد يحد من إمكانية طلب التوضيح، إلا أنه سيتم مراجعة جميع الشكاوى بحسن نية

5. إجراءات معالجة الشكاوى والجدول الزمني

.تلتزم المنظمة بحل الشكاوى بسرعة ونزاهة

الخطوة 1: تقديم الشكاوى

0 اليوم

.يتم استلام الشكاوى عبر قناة إبلاغ معتمدة

**الخطوة 2: الإشعار بالاستلام**  
خلال يومي عمل  
يتلقى مقدم الشكوى (إن وُجد) تأكيدًا بالاستلام وشرحًا للخطوات التالية

**الخطوة 3: التقييم الأولي**  
خلال 5 أيام عمل من تاريخ التقديم  
ستحدد المراجعة الأولية ما يلي:

- ما إذا كانت الشكوى تندرج ضمن نطاق هذه السياسة
- ما إذا كانت هناك حاجة إلى اتخاذ تدابير وقائية فورية
- ما إذا كان التحقيق الرسمي مطلوبًا

#### **(التحقيق الرسمي) (إن لزم 4:**

يُستكمل خلال 15 يوم عمل  
قد يشمل التحقيق ما يلي:

- مقابلات مع الأطراف المعنية
  - مراجعة الوثائق والأدلة
  - تقييم مدى الالتزام بالسياسة والعقد والقوانين
- في حال كانت المسألة معقدة، قد يتم تمديد فترة التحقيق. سيتم إخطار مقدم الشكوى بأي تمديد وتزويده بتحديثات كل 10 أيام عمل على الأقل

#### **الخطوة 5: القرار والنتيجة**

خلال 5 أيام عمل من تاريخ انتهاء التحقيق  
سيتم توثيق النتائج وتطبيق الإجراءات التصحيحية أو التأديبية المناسبة عند الاقتضاء

#### **أيام 5 عمل من تاريخ انتهاء التحقيق**

سيتم توثيق النتائج وتطبيق الإجراءات التصحيحية أو التأديبية المناسبة عند الضرورة. سيتم إبلاغ الأطراف المعنية بالنتيجة، مع مراعاة متطلبات السرية والخصوصية

#### **الخطوة 6: الاستئناف**

- يجب تقديم الاستئناف خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلام القرار
- سيقوم مراجع محايد لم يشارك سابقًا بتقييم الاستئناف
- سيصدر القرار النهائي خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الاستئناف

#### **المدة الزمنية القياسية لحل الشكاوى ٦.**

في الظروف العادية، تُحل الشكاوى خلال ٢٠-٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديمها

قد تتطلب المسائل الأكثر تعقيدًا وقتًا إضافيًا؛ ومع ذلك، سيتم تقديم تحديثات دورية لضمان الشفافية والمساءلة

#### ٧. حفظ السجلات والمتابعة

##### جميع الشكاوى

- تُوثق بشكل آمن
- تُحفظ في سجلات سرية
- تُراجع دوريًا لتحديد الاتجاهات والمشاكل النظامية
- يمكن استخدام البيانات المجمعة والمجهولة المصدر لتحسين السياسات والإجراءات والتدريب والرقابة على الحوكمة

#### ٨. مراجعة السياسات والحوكمة

ستُراجع هذه السياسة دوريًا لضمان توافقها مع

- القوانين واللوائح المعمول بها
- معايير حقوق الإنسان الدولية
- أفضل ممارسات حوكمة الشركات
- أطر الامتثال التنظيمي

معتمد من مدير الأمن  
٠١/٢٠٢٦ / جيمس بوند

