

مدونة السلوك والأخلاق

مقدمة

تحرص الشركة على تقديم بيئة عمل إيجابية وأمنة لتشجيع الموظفين على بذل قصارى جهدهم في العمل في نفس الوقت تتوقع الشركة التزام الموظفين بالقيم الإسلامية والأخلاقية والثقافية، وإعطاء صورة تنم عن النزاهة والمهنية. تزاوّل الشركة أعمالها بصدق ونزاهة، مع احترام مصالح العملاء والموظفين؛ ويتحمل جميع موظفي الشركة مسؤولية ضمان تلبية حقوق والتزامات كل من الشركة والعملاء والموظفين.

ينطبق ما يلي على جميع موظفي الشركة.

(1) قواعد السلوك

يتم تعميم قواعد سلوك الشركة للموظفين حسب ما يلي:

- على رئيس القطاع توجيه موظفيه إلى الإلتزام بقواعد السلوك المهني ومناقشتهم، كما يجب عليه أن يكون قدوة لهم .

(2) حقوق الموظف

- بيئة عمل آمنة وصحية، خالية من المضايقات .
- المبادئ التوجيهية المناسبة والإشراف .
- الأدوات اللازمة لأداء مهامهم .
- تدريب وتطوير الموظفين بكل ما له صلة بتحسين قدرتهم على أداء مهامهم وتطويرها والالتحاق بوظائف أخرى ممكنة في الشركة.
- تقييم دوري لأداء الموظفين من خلال نظام لإدارة الأداء منظم بطريقة عادلة وشفافة .
- الأجور والتعويضات التي تتناسب مع المهام والمسؤوليات المسندة إلى دور الموظف وبما يتفق مع سياسة الأجور للشركة.
- حفظ سرية المعلومات الشخصية .

(3) واجبات الموظف

- كمبدأ عام، يجب تطبيق الموظفين لمعارفهم ومهاراتهم بكل ما أوتوا من قدراتهم وبما يرضي توقعات مدرائهم، من أجل تنفيذ متطلبات العمل، وللحفاظ على علاقات عمل فعالة مع الموظفين الآخرين، ولتحقيق الفائدة للشركة.

على وجه الخصوص، ينبغي على الموظفين بذل كل جهد ممكن لتحقيق المتطلبات التالية:

- دعم قيم الشركة ورسالتها .
- توفير أعلى مستوى من الخدمة بمهنية .
- السعي الحثيث لتحسين كفاءة وفعالية العمل لدى الشركة .

- الحفاظ على خصوصية شؤون الشركة أثناء وبعد فترة الخدمة، لأي سبب من الأسباب .
- ضمان أمن ممتلكات الشركة، وأمن البيانات والمعلومات .
- الاحترام الواجب لأي شخص في المؤسسة وشركاء الأعمال والعملاء على حد سواء .
- التصرف بمسؤولية في كل التعاملات مع الأطراف الأخرى وغيرهم من الموظفين بما في ذلك سلوكهم على شبكات التواصل الاجتماعية.
- الإفصاح عن أية مصالح شخصية قد تكون لديهم في الأعمال التجارية للموردين .
- الإفصاح عن أية مصالح شخصية في الأعمال التجارية للعملاء .
- عند التعامل مع طرف آخر بمقره، يجب على الموظف الالتزام بقواعده ومتطلباته طالما لم تتعارض مع لوائح ومتطلبات الشركة.
- الإبلاغ عن أي نهج غير أخلاقي يحدث لهم أو حصل بمعرفتهم فيما يتعلق بأعمال الشركة .
- المهنية والتفاني في الخدمة .
- الإفصاح عن مصادر الدخل الإضافية من خلال إجراء " تعرف على الموظف " .

(4) الإحترام في العمل

- ان سياسة الشركة الحفاظ على المهنية والأخلاقية في بيئة ومكان العمل، مع وجوب احترام العادات المحلية والقيم الإسلامية وعدم السماح بأي سلوك ينطوي على عدم الإحترام أو التمييز أو المضايقة مع عدم وجود مكان لذلك السلوك في بيئة العمل.
- يتحمل كل فرد مسؤولية الحفاظ على معايير مقبولة من السلوك الشخصي وضمان إعطاء الآخرين الفرصة للقيام بمهام عملهم في جو مهني وخالي من التمييز.
- في حالة وجود حالة تنطوي على حدوث تمييز أو مضايقة، ينبغي للفرد المتضرر على الفور لفت انتباه مديره المباشر أو الموارد البشرية. وتؤكد الشركة أنها ستتعامل مع هذه المسألة بطريقة سرية ومهنية، تحترم الحقوق والامتيازات الخاصة بجميع الأطراف المعنية.
- يجب ان يعامل الموظفين جميع الأشخاص معاملة عادلة بغض النظر عن العوامل مثل العرق أو اللون أو الأصل أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو السن أو الدين أو الاعتقاد أو التوجه السياسي أو الإعاقة الجسدية.

(5) الصحة والسلامة والبيئة

- تلتزم الشركة بإدارة أعمالها بطريقة مستدامة وسليمة بيئياً. ونتوقع من جميع الموظفين اتخاذ الإجراءات المناسبة والإبلاغ فوراً عن أية حالة خطرة.
- تلتزم الشركة بصرف معدات الوقاية الشخصية المناسبة، وتتوافر لديه كذلك تعليمات العمل والسلامة لجميع الأنشطة الخطرة.
- تنتهج الشركة " سياسة ممنوع التدخين " داخل مبانيه. إن التدخين السلبي مضر ويجب عدم تشجيع ممارسة التدخين اي كان شكله بما يشمل السجائر الإلكترونية، استنشاق التبغ وأي منتجات تبغ / تدخين ذات صلة.

(6) تعاطي المخدرات

- يمنع منعاً باتاً حيازة أو استخدام أو توزيع أو بيع أية مادة محظورة داخل مباني الشركة أو أثناء ممارسة أعمال الشركة.
- في حالة وجود اشتباه بالمخالفة، يحق للشركة المطالبة بإجراء تحليل تعاطي المادة للموظف.

7) قواعد الملبس

- يجب أن يعكس المظهر الشخصي والملابس بيئة العمل المهنية. ويجب أن يكون اللباس رسمياً ويجب أن يكون مطابقاً لقواعد الحشمة وفقاً للعادات المحلية حيث يجب الالتزام باللباس الكامل بما يشمل لباس الرأس.
- في حال لبس بدلة، يجب لبس ربطة العنق والحذاء الرسمي.

هندام ومظهر السيدات

- أن يكون اللباس ساتراً للجسم ولا يفصل ولا يصف ولا يشف عن الجسم.
- يجب أن يكون الحجاب متناسقاً وقليل الزخرفة.
- لا يسمح برفع الشعر تحت الحجاب بشكل ملفت وغير لائق.
- الإلتزام بالمظهر الرسمي المناسب لحو العمل.
- عدم ارتداء البنطلون الجينز أو التنورة الجينز.
- يجب أن تكون الألوان هادئة ومتناسقة.
- مراعاة أن يكون الماكياج معتدلاً ومناسباً لحو العمل (الألوان الفاتحة).

8) النظافة

- يلتزم موظفو الشركة بصفة عامة بالمحافظة على النظافة الشخصية وبصفة خاصة بالمحافظة على المكاتب نظيفة في نهاية اليوم لحماية المعلومات السرية، وخلق بيئة عمل ملائمة للجميع.

9) التواصل اللفظي

- التواصل اللفظي بين جميع الموظفين والعملاء والجهات الخارجية ومع بعضهم البعض هو جانب هام للغاية، يجب أن يكون مهذباً ولطيفاً في جميع الأوقات.

10) وسائل التواصل الاجتماعي

- توفر وسائل التواصل الاجتماعي فرص مشجعة لأصحاب المواهب والخبرات وللراغبين في المعرفة فهي تشمل كافة مجالات الحياة ويستخدمها معظم شرائح المجتمع، لذلك أصبحت تلك الوسائل جزءاً لا يتجزأ من حياتنا المهنية اليومية.

من المهم جداً أن يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على نحو مسؤول لتمثيل واجهة جيدة للشركة حسب القواعد التالية:

- يجوز للموظف التفاعل مع المتابعين سواء على حسابات الشركة "أو أي حساب شخصي آخر على أن يوضح لهم بداية بأنه موظف في " الشركة"، ولديه المعلومة الأكيدة التي يقدمها كإفادة للمتابعين في حال استفسارهم. كما يمكنه دعوتهم شخصياً للحضور الى الفرع أو الإدارة المعنية في حال وجود شكوى وذلك لمعالجتها بشكل ودي وكسب رضا العميل وتقديم الخدمة بشكل أفضل.
- حرية الرأي مكفولة للجميع كما نص عليها الدستور، ولا يعتبر تعريض الجهة التي يعمل لديها الموظف للإحراج في حال الإساءة لجهات منافسة أو جهات أخرى تعبيراً عن حرية الرأي، لذلك على الموظف اخذ هذا الامر المهم بعين

- الاعتبار عند استخدام هذه الوسائل.
- على الموظف في حال رغبته بالتفاعل مع العملاء والمتابعين، والاستفادة إيجابياً من هذه الوسائل لتحقيق أهداف عمله أن يراعي صورة واجهة ملفه الشخصي في وسائل التواصل الاجتماعي بما لا يتنافى مع هوية "الشركة" ليقدم لهم النموذج المتميز.
- ان قيام الموظف بالتفاعل وفقاً للفترتين الأولى والثالثة يحمله أي التزامات قانونية أو مادية قد تنشأ عن هذا التفاعل، وعليه عدم إبداء المعلومة أو الاستفسار إلا في حال التأكد من صحتها وأنها تتفق مع مصفوفة تفويض الصلاحيات في الشركة. كما ننوه إلى أنه يتعين على الموظف إخطار المتفاعل معهم أن تلك المعلومة أو الاستفسار من وجهة نظره الشخصية.
- صفحات "الشركة" على وسائل التواصل الاجتماعي هي مساحة تم توفيرها للمتابعين بشكل عام لإبداء ملاحظاتهم سواء كانت سلبية أو ايجابية. وعليه يتعين على الموظف أن يكون أكثر حرصاً خلال تفاعله مع المتابعين فيما يتعلق بتقبل آرائهم والرد عليها بصورة إيجابية تهدف إلى كسب رضاهم.
- وسائل التواصل الإجتماعية ليست المكان المناسب لمناقشة الموظف لمشكلة تتعلق في وظيفته، وإنما بإمكانه اتباع الاجراءات الإدارية السليمة داخل الشركة لإيصال نقاطه.

(11) السرية

- يجب أن يحافظ الموظفون على السرية القصوى فيما يتعلق بالشركة، معلومات العملاء والمعلومات السرية الأخرى. ويستمر العمل بهذا المبدأ حتى بعد انتهاء الخدمة. يتم تطبيق لائحة المخالفات والجزاءات المعتمدة في حال عدم الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات.

(12) تضارب المصالح

- تتوقع الشركة من موظفيها تجنب أية أنشطة شخصية ومصالح مالية قد تتعارض مع التزامهم بأداء وظائفهم بفاعلية.
- لا يسمح للموظفين القيام بأي عمل خارجي أو وظيفة من دون أخذ إذن خطي مسبق من الرئيس التنفيذي .
- يجوز للشركة السماح للموظف بالقيام بالاستثمار في نشاط تجاري خارجي لا يمثل منافسة للشركة شريطة أن لا يكون له دور تنفيذي في إدارة العمل.
- يجب عدم تعارض طبيعة العمل الخارجي أو الوظيفة مع منتجات وخدمات الشركة.
- يجب على الموظف عدم استعمال حساب الراتب الخاص للعمل الخارجي وعدم القيام بأعماله الخاصة خلال ساعات العمل.
- يتعين على الموظفين إبلاغ الموارد البشرية من خلال نظام الموارد البشرية عن أي مصلحة شخصية في الأعمال والعقود التي تتم لحساب الشركة.
- عدم حصول أصحاب المصالح على أية ميزة من خلال تعامله في العقود والصفقات التي تدخل في نشاطات الشركة.
- يجب على الموظفين الذين يمتلكون /عندهم ملكية في شركات خارجية الإفصاح للموارد البشرية وإدارة العلاقات العامة عن كل حالة يخطط فيها الموظف ل تقديم نفسه على أي من وسائل الإعلام (تقليدية : التلفزيون، الجرائد أو الإلكترونية :يوتوب، أو أي من وسائل التواصل الاجتماعي .(يجب على الموظفين تقديم المحتوى بصفتهم ملاك للشركة من دون أي إشارة للشركة في المجلد.
- يجب على الموظفين الذين يمثلون الشركة في أي من القنوات الإعلامية (العلاقات العامة، مدير إدارة فما فوق) الإمتناع عن تقديم أنفسهم في أي من القنوات الإعلامية بصفتهم ك ملاك ل شركات خارجية.

(13) الرشاوى

- لا يجوز للموظف أن يعطي أو يتوسط أو يتلقى رشاوى للحصول على أعمال أو مزايا مالية. يجب على الموظفين الذين يتعرضون لمطالب من هذا النوع إبلاغ المدير المباشر فوراً.

(14) العلاقات الإعلامية

- يتم تنفيذ جميع الاتصالات مع وسائل الإعلام بطريقة مهذبة ومهنية ومن خلال إدارة العلاقات العامة.
- في حال وجود أية استفسارات من وسائل الإعلام بشأن أنشطة الشركة، يجب أن تحال فوراً إلى إدارة العلاقات العامة.

(15) ممتلكات الشركة

- يجب أن يتخذ الموظفون الخطوات المناسبة لحماية ممتلكات الشركة الثابتة والمنقولة بالإضافة إلى الأموال.

(16) جمع الأموال

- يحظر على الموظف جمع المال أو المساعدة في جمعها أو لصق إعلانات أو توزيع منشورات أو جمع توقيعات لأي غرض من الأغراض المتعلقة بالعمل إلا بموافقة الرئيس التنفيذي.

(17) التواصل الإلكتروني والهاتف

- يجوز للموظف أن يستخدم وسائل الاتصال الإلكترونية المتاحة له لغرض الأعمال الرسمية للشركة فقط. ويسمح برسائل البريد الإلكتروني الخاصة المحدودة والمعقولة طالما أنها لا تتداخل مع دورة العمل العادية أو طالما لم تعرض نظام تكنولوجيا المعلومات لخطر الفيروسات والتحديات المماثلة.
- ينطبق نفس النهج على الهواتف. يتم تقديم طلب الحصول على خاصية الإتصال الدولي إلى رئيس القطاع للموافقة .
- تقوم الموارد البشرية بالتحكم في الإستعمال من خلال خاصية طلب الإتصال الدولي على نظام معلومات الموارد البشرية.
- يتم توفير الخاصية للموظفين الذين يحتاجونها لتنفيذ مهام خاصة بالعمل.

(18) الإجراءات التصحيحية

- إذا انتهكت السياسات المذكورة أعلاه، تقوم الشركة بإتخاذ الإجراءات اللازمة والواردة بالتفصيل في السياسة التأديبية والتظلمات.