

الأسئلة المتكررة بشأن *Got a concern?*

ما هو *Got a concern*؟

إن *Got a concern* هو عبارة عن قناة خارجية مستقلة يطرح من خلالها الزملاء في الشركة مخاوفهم أو يطلبون المشورة فيما يتعلق بسلوكيات غير متسقة مع قيمنا أو التي من المحتمل أن تنتهك سياساتنا أو المعايير المهنية لدينا أو القانون. يُعد *Got a concern* قناة إضافية لمجموعة من القنوات الموجودة لدى الشركة والتي تتضمن طرح المخاوف على أو طلب المشورة من مدراء في الشركة وزملاء من قسم التنمية المهنية - PD / ومن قسم الموارد البشرية - HR ومسؤولي الشؤون القانونية ومن رؤساء موظفي الموارد البشرية. يمكنك التواصل من خلال *Got a concern* إما عبر الإنترنت أو الهاتف. نحتك على تحديد هويتك عند طرح مخاوفك، حيث إن من شأن تحديد هويتك دعم قدرتنا على جمع المعلومات اللازمة، كما أننا سنحافظ على سرية معلوماتك وهويتك قدر الإمكان. ومع ذلك، يمكن طرح المخاوف دون الكشف عن الهوية، حيثما يسمح القانون بذلك.

لماذا نقوم بتطبيق *Got a concern*؟

نود أن يعمل كل موظف في بيئة داعمة وحاضنة، وبناء عليه، يجب ألا يتردد الزملاء في طرح أي مخاوف أو طرح أي أسئلة تتعلق بسلوك قد يتعارض مع قيمنا أو ينتهك سياساتنا أو المعايير المهنية أو القانون. يتمثل الغرض من *Got a concern* في تقديم وسيلة إضافية للزملاء لطرح تلك المخاوف ومعالجتها. يقدم *Got a concern*، حيثما أمكن، خيار عدم الكشف عن الهوية، مما يبسر على بعض الزملاء عملية طرح مخاوفهم أو أسئلتهم. ومن الناحية المثالية، يكون لدى الزملاء بالشركة شخصاً إما يكون مديراً في الشركة أو متخصصاً في قسم الموارد البشرية - HR أو في قسم التنمية المهنية - PD أو أحد القادة في الشركة، يمكنهم التحدث إليه مباشرة، إلا أنه في حال لم يتوفر لهم شخصاً يمكنهم التحدث إليه مباشرة، فسيكون *Got a concern* متاحاً لهم من الآن فصاعداً.

كيف تضمن أن *Got a concern* يخفي الهوية؟

تتم استضافة *Got a concern* من قِبَل جهة خارجية مستقلة وهي *Navex Global's EthicsPoint*. صُمم *Got a concern* بهدف حماية سريتك وهويتك، عند طلب ذلك. يسمح *Got a concern* بالمراسلات مجهولة المصدر بين أي زميل يطرح مخاوف أو سؤالاً وبين الموظف المعني بالشركة القادر على الإجابة عن السؤال أو التحقيق في المخاوف. إن ما تقدم يمكن من تقديم معلومات إضافية عند الاقتضاء كما يُمكنك من تلقي إخطار عند إنهاء التحقيق. لا تُسجل *Navex* تفاصيل الاتصال ولا تحدد هوية جهات الاتصال كما أنها لا تحرر سجلات اتصالات داخلية لعناوين IP الخاصة بأجهزة الكمبيوتر.

إذا طرحت مخاوف أو طلبت تلقي مشورة دون الكشف عن الهوية، فمن المهم تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات حتى تتمكن الشركة من التحقيق في مخاوفك أو تقديم استجابة دقيقة. يمكنك الاستجابة للطلبات المتعلقة بالحصول على مزيد من المعلومات عند الاقتضاء باستخدام "مفتاح التقرير" - report key وكلمة مرور - password. على الرغم من أننا سنبدل أقصى الجهود للتحقيق في جميع الأسئلة والمخاوف ومعالجتها بدقة، ثمة حالات تكون فيها المعلومات غير كافية للسماح لنا بالاستجابة. وفي تلك الحالة، سنطلب تقديم مزيد من المعلومات عبر ميزة المراسلة الإلكترونية. يمكن للزملاء مواصلة الحفاظ على إخفاء هويتهم ويمكنهم اختيار ما إذا كانوا سيقدمون مزيد من المعلومات أم لا.

ماذا يحدث إذا اخترت الكشف عن هويتي؟

عند طرح مخاوف أو طرح سؤال من خلال *Got a concern*، يجوز لك اختيار الكشف عن هويتك، الأمر الذي قد يساعد الشركة في معالجة تقريرك، وستتعامل الشركة مع المسألة بسرية وستحمي هويتك على أفضل وجه ممكن. لا نتشارك هوية الزملاء الذين يطرحون مخاوف مع أي فرد ليس لديه حاجة لمعرفة هوية الشخص الذي طرح مخاوفه أو أسئلته.

ما الذي تفعله الشركة لحمايتي من التعرض للانتقام عندما أ طرح أي مخاوف؟

تحظر الشركة الانتقام من أي شخص يطلب، بحسن نية، المشورة أو يطرح مخاوف أو يشارك في أحد التحقيقات، حتى إن لم يتم إثبات المزاعم في النهاية. نحتك على طلب المشورة أو طرح مخاوف دون الخوف من الانتقام، وسننخذ، عند الاقتضاء، خطوات لضمان حماية أي شخص من الانتقام.

إذا رأيت أنك تعرضت للانتقام، يمكنك استخدام *Got a concern* أو إبلاغ أي مدير أو اختصاصي في قسم الموارد البشرية - HR أو في قسم التنمية المهنية - PD أو أحد رؤساء موظفي قسم الموارد البشرية. سيخضع موظفي الشركة الذين انخرطوا في أي سلوك انتقالي لإجراء تآديبي.

من يمكنه استخدام *Got a concern*؟

إن يكون *Got a concern* متاحاً إلا لموظفي الشركة ويتم تطبيقه وفقاً للقوانين ذات الصلة في كل بلد.

كيف يتم تعيين موظفي *Got a concern* وكيف تتم إدارته؟

يقدم شريكنا الخارجي، *Navex Global's EthicsPoint*، خدمات عبر الهاتف والويب لتشغيل *Got a concern*. يساعد إجراء الاستعانة بمقدم خدمات خارجي على توفير السرية لأي شخص يقدم تقريراً، وعلى إخفاء هوية أولئك الذين يختارون عدم الكشف عن هويتهم. تُعد *Navex* رائداً عالمياً في المجال فيما يتعلق بالخطوط الساخنة ولديها نظام متين يشمل فريقاً مدرباً ومكرساً لهذه الغاية. لن تُجري *Navex* تحقيقاً بالحالات المرفوعة؛ وإنما

ترسل أي مخاوف وأسئلة مباشرة إلى الشركة - بدون الكشف عن هوية الشخص المقدم لها (ما لم يكشف المُبلِّغ عن هويته)، حتى يمكننا اتخاذ الخطوات اللازمة. كما توفر Navex خدمة الولوج إلى *Got a concern?* على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

هل يمكنني استخدام *Got a concern?* سواء عبر الإنترنت أو عبر الهاتف؟

نعم، يمكنك ذلك. بمنحك الخيارين، فإن الشركة تساعد في ضمان تمكّن الزملاء من طرح أي أسئلة أو طرح أي مخاوف بالأسلوب الأكثر راحة والأنسب لهم. إن التوجيهات الخاصة بالبلد بشأن كيفية إجراء مكالمة باستخدام رقم مجاني للاتصال على *Got a concern?* متوفرة [هنا](#).

ما الفرق بين *Got a concern?* وقناة Ombuds؟

تخدم قناتي *Got a concern?* و Ombuds أهدافاً مختلفة لموظفي الشركة. تُعد Ombuds موردًا سرّيًا متاحًا للزملاء الذين يطلبون تلقي توجيهات بشأن مواضيع مختلفة، سواء كانت تتعلق بمشورة مهنية أو بموقف صعب أو بمخاوف في مكان العمل. تساعدك Ombuds في معرفة خياراتك المتعلقة بكيفية طرح مخاوفك أو حل مشكلتك ومن خلال أي قناة يمكنك ذلك، ولذا، فهي جهة مناسبة لاستطلاع الرأي وشريك فكري. ونظرًا لأن Ombuds تُعد موردًا غير رسمي، فإنها لا تتلقى شكاوى أو مظالم ولا تراجعها بصفتها ممثل عن الشركة. وبدلاً من ذلك، تبقى المناقشات عبر Ombuds قيد السرية ولا ينتج عنها مراجعات داخلية (ما لم يكن هناك خطر وشيك متمثل في تعرض زميل أو الشركة لضرر جسيم). يُعد *Got a concern?* قناة لطرح أي أسئلة أو طرح أي مخاوف (بما في ذلك طرحها دون الكشف عن الهوية) حتى يمكن للشركة مراجعتها ومعالجتها. يتم الاحتفاظ بالمعلومات بسرية قدر الإمكان وذلك لضمان مراجعتها بدقة من قبل الشركة.

هل يمكنني طرح أي مخاوف أو أي سؤال بلغة غير اللغة الإنجليزية؟

نعم، يمكنك استخدام أي لغة؛ ولكن تظهر الأسئلة الموجودة على الويب باللغة الإنجليزية. قد يتطلب تزويد المعلومات عبر الهاتف الاستعانة بمترجم خارجي، لمساعدتك ومساعدة مُشغل *Got a concern?* أثناء تلقي مكالمتك.

ما المخاوف والأسئلة التي يمكن طرحها عبر *Got a concern?*

يتمثل الغرض من *Got a Concern* في مساعدة الزملاء على حل المسائل الخطيرة المتعلقة بقيمنا وسياساتنا والسلوك المهني لدينا. تفرض بعض البلدان قيوداً قانونية على نوع من المخاوف التي قد يتم طرحها من خلال هذا النوع من القنوات. وفي حالة وجود مثل هذه القيود، ستقدم الشركة ردًا من خلال البوابة لتحديد القنوات الأخرى التي يمكن استخدامها لضمان مراجعة المخاوف ومعالجتها.

متى يمكنني توقع تلقي رد على سؤالي أو مخاوفي المطروحة عبر *Got a concern?*

عادةً ما تنشر الشركة ردًا أوليًا في غضون ثلاثة (3) إلى خمسة (5) أيام عمل. فإنه من المهم أن تتحقق بانتظام من تلقي طلبات لمعلومات واردة من قبل فريق التحقيق، وذلك عبر استخدام مفتاح التقرير - *report key* وكلمة المرور - *password* الخاصين بك. قد تكون بعض الأسئلة والمخاوف أكثر تعقيداً عند معالجتها بالمقارنة مع غيرها - سنعمل بأسرع ما يمكن لمعالجة بدقة جميع المخاوف والأسئلة المطروحة عبر *Got a concern?*. ما إن تُنهي التحقيقات اللازمة، سوف نقوم بنشرها حتى تتمكن من الولوج إليها باستخدام مفتاح التقرير - *report key* وكلمة المرور - *password* الخاصين بك. نوصي بمعاودة التحقق بشكل متكرر. في حالة اختيارك الحفاظ على إخفاء هويتك، لن يكون لدينا سبيل آخر للعودة لإبلاغك بالنتائج.