

الملاحظات على السياسة

الغرض

تشرح هذه السياسة سبب أهمية الملاحظات وكيفية تعاملنا معها في NextSense.

النطاق

تنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين والمتطوعين والمقاولين في NextSense. تشمل ردود الفعل من عملائنا؛ والموظفين؛ والمتطوعين؛ والمقاولين؛ وأصحاب المصلحة وأفراد الجمهور.

السياسة

يرحب NextSense بالمجاملات والاقتراحات والشكاوى للتأكد من أننا نعمل باستمرار على تحسين الطريقة التي نقوم بها بالأشياء .

نتعامل مع جميع التعليقات بطريقة تضمن الإتاحة والمساواة والانصاف والمساءلة والشفافية بهدف تحقيق نتيجة إيجابية لجميع الأطراف.

نحن نشجع الأشخاص الذين يقدمون الملاحظات ليتم دعمهم من قبل عائلاتهم ومقدمي الرعاية والمناصرة وأنواع الدعم الأخرى لإمكانية الوصول، مثل المترجمين الفوريين.

قد تكون هناك حالات لا يمكن فيها التحقيق في شكوى وتظل سرية. في هذه الحالات، سوف نتشاور مع الشخص الذي يقدم الشكوى بشأن ما إذا كان يريدنا أن نواصل التحقيق وكيفية القيام بذلك.

سوف يقوم NextSense بما يلي:

- تعامل مع جميع الأشخاص الذين يقدمون الملاحظات باحترام، مع الاعتراف بأن القضية مهمة بالنسبة لهم وأن ملاحظاتهم تستحق ردنا المدروس.
- تواصل مع الأشخاص الذين يقدمون ملاحظات باستخدام طريقة الاتصال المفضلة لديهم.

- قم بتهيئة بيئة داعمة يمكن من خلالها تقديم الملاحظات وتلقيها. يمكننا التعلم من أخطائنا لتحسين الطريقة التي نفعل بها الأشياء.
 - قم بتضمين الشخص الذي يعطي الملاحظات في العملية.
 - تواصل مع جميع العملاء وعزز إجراءات تقديم الملاحظات.
 - حل الشكاوى على نحو يرضي الشخص الذي يتقدم بالشكوى حيثما أمكن ذلك.
 - ادم الوساطة أو المصالحة أو التصعيد إلى الهيئة الخارجية المناسبة إذا تعذر حل الشكوى داخل NextSense.
 - امتثل للمتطلبات التشريعية.
 - قم بتحليل بيانات الملاحظات لمراجعة فعالية عملياتنا وتحسينها باستمرار، بما في ذلك فعالية نظام تقديم الملاحظات. يتم تقديم التحليل بانتظام إلى فريق القيادة العليا.
 - قم بمراجعة وتقييم الإتاحة وفعالية نظام تقديم الملاحظات وتحسين العملية باستمرار.
 - تأكد من عدم معاملة أي شخص بشكل سيئ لأنه قدم شكوى بشأن NextSense.
- عملية تقديم الملاحظات لدينا:
- يسمح لأي شخص بتقديم شكوى أو تقديم ملاحظات.
 - بسيطة، متاحة وسهلة الاستخدام.
 - يمكن تقديم ملاحظات دون الكشف عن هويتك باستخدام رقم الهاتف أو عنوان البريد على موقع NextSense على الويب أو سياسة Whistleblower. وهذا يشمل ما إذا كانت الشكوى تتعلق بالرئيس التنفيذي لشركة NextSense.
 - تشجع على حل الشكاوى عند نقطة الاتصال حيثما أمكن ذلك.
 - تضمن التقييم العادل للشكاوى أو الطعون والاستجابة لها على الفور.
 - تتبع مبادئ عدالة الإجراءات.
 - تحافظ على سرية الأطراف المعنية، ولا تتبادل المعلومات الخاصة سوى مع الأشخاص المشاركين مباشرة في الشكوى وحلها. سيتم الكشف عن المعلومات فقط إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون، أو إذا لزم الأمر.
 - توازن بين العدل والسرية لحماية مصالح جميع الأطراف.

التعاريف والاختصارات

المصطلح	التعريف
عدالة الإجراءات	<p>عدالة الإجراءات هو مبدأ قانوني يضمن اتخاذ قرارات عادلة ويتطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن تكون خالية من التحيز أو مظهر التحيز من قبل صانع القرار • أن تستند القرارات إلى أدلة تدعم الحقائق • الأشخاص الذين يحتمل أن يتأثروا سلبيًا بالقرارات لديهم فرصة لكي: <ul style="list-style-type: none"> ○ يعرضوا قضيتهم و ○ يتم النظر في استجابتهم قبل اتخاذ القرار.

الموافقات

صاحب الموافقة: قيادة جودة الخدمات

المراجعون: مدير تكامل الخدمات

الموافق: مدير التكنولوجيا والعمليات والممتلكات

تاريخ الموافقة: 13 سبتمبر/أيلول 2022