

Business Practices
Trust. Respect. Integrity.



الإفصاح عما لديكم بثقةٍ تامة



حماية متبادلة



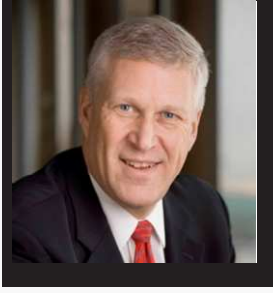
مسؤولية مشتركة

حمایتك جزء من حماية شركة UTC



المحتويات

- 4.....رسالة من الرئيس التنفيذي
- 5.....سياسة عدم الانتقام
- 6.....رفع الشكاوى
- 7.....ما هو العمل الانتقامي؟
- 8.....متى لا يعد عملاً انتقامياً
- 9.....طريقة الإبلاغ
- 10.....محقق الشكاوى/ برنامج الحوار
- 11.....قضايا متعلقة بشركة UTC
- 13-12.....الأسئلة الشائعة (FAQ)
- 14.....معلومات الاتصال



فبراير 2013

أعزائي الزملاء،

من أحد الأهداف العامة لشركة United Technologies هو أن تصبح ذات مستوى عالمي في كل ما تقدمه: تحقيق أقصى قدر من عائدات المساهمين، والسعي نحو تحقيق أفضل أداء تشغيلي ومالي، ووضع أعلى المعايير الأخلاقية، وإتاحة بيانات عمل أكثر أماناً وأفضل ممارسات الامتثال.

وتجسد قواعد سلوك المهنة بشركة UTC التزامنا بالسلوكيات التي تبني الثقة وتعزز الاحترام، وتبرهن على نزاهتنا. حيث تعتبر سمعة شركة UTC أحد الأمور التي تعزز بها الشركة، إن لم تكن أهمها. وللحفاظ على سمعة شركة UTC، نرجو من موظفينا على اختلاف درجاتهم الإبلاغ عند ملاحظة أي عمل غير مشروع أو الاشتباه في ذلك.

تتيح شركة UTC العديد من قنوات التواصل من أجل هذا الغرض. ويجب أن تشعر بالثقة عند طرح الأسئلة أو الإبلاغ عن شكوي على نحو مباشر مع مشرفك، أو مدير الموارد البشرية، أو مسؤول الممارسات التجارية (BPO) أو إدارة الشؤون القانونية. ويمكنك أيضاً الاستعانة بمحقق الشكاوى/برنامج الحوار في شركة UTC عند تقديم تقارير سرية أو غير محددة الاسم. ولتعزيز التزامنا الطويل الأمد لتوفير بيئة آمنة لتقديم التقارير آمنة، أنشأت شركة UTC سياسة عدم الانتقام الجديدة (القسم 56 في دليل سياسة الشركة). توضح هذه السياسة أن الانتقام من أي نوع كان يتعارض مع القيم الأساسية لدينا، ولا يمكن التسامح بشأنه. وستحمي الشركة الموظفين الذين يفصحون عما لديهم بحسن نية أو من يشاركون في أحد التحقيقات، ولا يمكن لأصحاب النفوذ منع هذه الأنشطة. وفضلاً عن ذلك، يتعرض كل من يتورط في سلوك انتقامي، لإجراءات تأديبية، قد تصل إلى إنهاء الخدمة. وكل فرد منا يعتبر مسؤولاً وعرضةً للحساب عن الامتثال لقواعد سلوك المهنة في شركة UTC لأن نزاهة الشركة وسمعتها تعتمد على التصرفات الفردية للمديرين والمسؤولين والموظفين وممثلي الشركة في جميع أنحاء العالم. ويؤكد برنامج التدريب الأخلاقي الإلزامي السنوي المخصص لجميع موظفي شركة UTC – من خلال مراكز تعليم ممارسات الأنشطة التجارية التابع لنا عبر الإنترنت أو التدريب الشخصي – على هذه التصرفات ويذكرنا بأهمية قواعد سلوك المهنة في شركة UTC والامتثال التام للقواعد في شركة UTC.

وقد تم تطوير الدليل التالي لمساعدة الموظفين بشركة UTC – على جميع المستويات – في التعرف على الأعمال الانتقامية والتعامل معها والتأكد من عدم تأثير الخوف من الانتقام على الإبلاغ الذي يتسم بحسن النية.

مع خالص تحياتي،

لويس آر. تشيببيرت
رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي الأول

تنص قواعد السلوك والأخلاق لشركة UTC على ضرورة إفصاح جميع العاملين بالشركة عندما تكون لديهم شكاوى أو عندما يرون سلوكًا سيئًا. ويضمن القسم 56 من دليل سياسة الشركة أنه يمكنهم القيام بذلك دون الخوف من الانتقام.

تُعرف شركة UTC الانتقام بأنه نتيجة سلبية يواجهها أحد الموظفين بسبب الإبلاغ أو المشاركة في التحقيق حول انتهاكات فعلية أو محتملة لقواعد سلوك المهنة، والتي تشمل انتهاكات القانون أو إحدى سياسات شركة UTC.

تحظر الشركة الانتقام ضد أي شخص، سواء من خلال تقديم تقارير بحسن نية، أو المشاركة في التحقيق حول انتهاك فعلي أو محتمل لقواعد سلوك المهنة. وستحقق شركة UTC بإمعان في أي ادعاء بحدوث عمل انتقامي. وسيُعرض أي موظف يثبت أنه متورط في سلوك انتقامي لإجراءات تأديبية، قد تصل إلى إنهاء الخدمة. وتتعامل شركة UTC بحزم تام مع الأعمال الانتقامية.

وبعد الحصول على إذن منهم، ستحمي شركة UTC مقدمي التقارير المعروفين من خلال متابعتهم بشكلٍ منظم لتحديد وللاستجابة للحالات التي قد تعتبر عملاً انتقاميًا على نحوٍ معقول.

لا يستثنى هذا البيان ضد الانتقام أي موظف من المسائلة عن التورط الشخصي في أي عمل غير مشروع.

عندما ترفع شكوى لحماية الشركة فأنت بذلك تحمي نفسك.

رفع الشكاوى

نعلم تمامًا بأن الإفصاح عن الشكاوى أمر مهم. ونعلم أيضًا أن بعض الموظفين يفضلون عدم إطلاعنا على شكاويهم لأنهم يخشون الانتقام. ولدينا اعتقاد في شركة UTC أن إتاحة بيئة آمنة للإبلاغ عن الشكاوى أمر ضروري للحفاظ على ثقافتنا الأخلاقية وعلى سمعتنا.

السرية أمر أساسي يوفر محقق

الشكاوى/ برنامج الحوار أدوات اتصال سرية. ولا يتعين على من يتصلون بمحقق الشكاوى بشركة UTC ومنسقي برنامج الحوار الإفصاح عن هويتهم ويمكن أن يظلوا مجهولين، وعندما يختار مقدمي البلاغ تعريف أنفسهم، ستبقى هويتهم في سرية تامة.

يعتبر توفير معلومات الاتصال اختياري ويساعد الشركة على الاتصال بك لتسهيل التحقيق ولتزويدك بالتعليقات بشأن سير التحقيق أو النتيجة. وإذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك استخدام معلومات مجهولة الهوية مثل عنوان بريد الإلكتروني عام.

احترام السرية

سواء قدم التقرير إلى المدير مباشرة أو عن طريق محقق الشكاوى، يتم التعامل مع جانب السرية بجدية تامة. ويتم اختيار محققين على أساس تقديرهم والقدرة على ضمان الحيادية، على أن تكون أي مناقشات في هذه المسألة محدودة للغاية، فلا يشارك فيها إلا من تستدعي الحاجة مشاركتهم لتسهيل عملية اتخاذ القرار.

حظر الانتقام

يسبب الانتقام من أي نوع كان ضررًا خطيرًا بثقافتنا الأخلاقية وبرنامجنا الأخلاقي. ويعرض الانتقام شركتنا للخطر سواء داخليًا أم خارجيًا. ويتعارض الانتقام مع القيم الأساسية لدينا ناهيك عن إنه أمر ممنوع. ويمثل الانتقام سببًا لإجراءات التأديبية التي قد تصل إلى إنهاء الخدمة.

سواء تم إثبات تقديم ادعاء أم لا بحسن نية، سيتم إعلام المبلغ (إذا كان معروفًا) بالنتائج وستتخذ الشركة عدة خطوات لمنع الانتقام.

غالبًا ما تكون أكبر المخاطر تلك التي لا نعرف عنها شيئًا. وكلما طال انتظارنا لمعالجة المشكلة، زاد احتمال تفاقمها لذلك يعتبر الإبلاغ عن الشكاوى مهم جدًا.

كيف يبدو الانتقام؟

أمثلة على الانتقام

صريح

- إلحاق ضرر فعلي بشخص أو ممتلكات
- الحرمان من العلاوات و/أو الترقيات
- مضايقة عن طريق رسائل الإلكتروني
- تقييم ضعيف للأداء
- الحد من مسؤوليات العمل
- إعادة التعيين، أو الترحيل أو النقل
- إنهاء الخدمة أو إنزال درجة العمل

غير معلن

- الاستبعاد من اجتماعات العمل
- الاستبعاد من المناسبات الاجتماعية
- تهديد ضمني بإلحاق الضرر سواءً بالأشخاص أو الممتلكات
- عدم طلب الرأي المهني
- السلوك الفظ وعدم الاحترام

يمكن أن يتخذ الانتقام أشكالاً عديدة. أحياناً يكون صريح وأحياناً يكون غير معلن.

يتم الانتقام في بعض الأحيان من قبل المشرفين وفي بعض الأحيان من قبل زملاء العمل. وتخضع جميع حالات الانتقام لإجراءات تأديبية.

غالباً ما يتعذر على ضحايا أنواع الانتقام غير المعلن إثبات نية سلوك الانتقامي. ويصبح الخيار الوحيد أمامهم هو ترك المؤسسة. وتساعدنا اتخاذ إجراءات مجدية سريعة ضد الانتقام في الاحتفاظ بالمواهب.

الانتقام من أحد المشرفين

ظاهر

تلاحظ جين سوء سلوك من قبل موظف وأبلغت ذلك الحادث إلى المشرف. وبعد أسابيع قليلة، تم إبلاغ جين من قبل المشرف عليها بأنه تم نقلها إلى منظمة مؤقتة من أجل الانضمام. ولم يتم تقديم أي سبب لجين.

غير معلن

سمع جون مصادفة حول مخالفة قواعد الأخلاق وأبلغ المحادثة لمديره. وتلا ذلك تحقيق ولم يتم ملاحظة أي سلوك خاطئ. بداية من تلك النقطة، لم يعد يضم المشرف جون إلى الاجتماعات ولم يعد يأخذ برأيه في أنشطة العمل كما كان قبل أن يبلغ بالمخالفة.

الانتقام بين زملاء العمل

غير معلن

لاحظت جين إحدى المخالفات وأبلغت ذلك الحادث إلى مشرفها. باشر المشرف عليها التحقيق. وفي الوقت نفسه، بدأت تصل إلى جين رسائل إلكترونية من زملاء العمل، والتي تحتوي على أسماء بذينة بالإضافة إلى إنهم يلقون اللوم على لأن ذلك "يعود بالضرر" "وإنها لم تعد ضمن فريق العمل".

غير معلن

سمع جون عن مخالفة قواعد السلوك والأخلاق خلال غداء مع زملائه في العمل. وأبلغ مدير أعماله بهذه المحادثة، بعدها بدأت أحد عمليات التحقيق، ولم يتوصل إلى أي مخالفات. بدأ زملاء جون في العمل يتجاهلونه عندما يمر بهم في القاعات، ولا يجلسون معه في أوقات الغداء، وانقطعوا عن دعوته إلى المناسبات الاجتماعية.

تصرفات لا تعتبر أعمال انتقامية

قد تعتبر إجراءات الإبلاغ بحسن النية عملاً انتقامياً، حتى وإن لم يكن الأمر كذلك. ومن المهم للمديرين استمرار تعاملهم مع مقدم البلاغ بنفس الطريقة قبل الإبلاغ وبعده. وإذا كان المُبلغ لديه مشاكل في الأداء مسبقاً، فإن الإبلاغ لا يمنع الإدارة من الاستمرار في معالجة هذه المشاكل.

لتجنب اعتبار أي إجراء بأنه عمل انتقامي، يتعين على المديرين ما يلي:

- الاستمرار في التواصل مع مقدم البلاغ بطريقة طبيعية؛
- مراعاة نبرة الصوت ولغة الجسد،
- تشجيع جميع الموظفين على التحدث علناً،
- تقييم أداء مقدم البلاغ اعتماداً على الأداء الفعلي،
- تقديم مهام ذات هدف؛
- إبداء المعلومات المطلوبة لإتمام العمل؛
- الاستمرار في ضم مقدم البلاغ إلى المناسبات الاجتماعية؛
- معاملة الجميع بإجلال واحترام، و
- رفع القضية من خلال الطرق المناسبة دون تأخير والاستمرار في تقديم التعليقات إلى مقدم البلاغ حول وضعها.

في بعض الحالات يمكن للموظفين الذين يبلغون عن مخالفات أن يكونوا في حالة تأهب قصوى وتوقع التعرض لعمل انتقامي حيث لا يوجد أي شيء من ذلك.

مثال

تعاقد جون مع شركة مالية كبيرة وكان محاسباً في شركة UTC لمدة 6 أشهر. وبعد ثلاثة أشهر من انضمامه، لم يكن أداء جون على المستوى المتوقع والتقى بمشرفه للمناقشة والاتفاق على خطة تحسين أداءه مدتها 90 يوماً. بعد مرور سنتين يوماً على الخطة مع عدم ملاحظة تحسن ملحوظ في أداء جون، أبلغ جون بأن رئيس مبيعات الوحدة التجارية عمل على تزيف تقرير المصاريف. ولذلك تم فصل مسئول المبيعات على الفور. وبعد أسابيع قليلة قام جون ومشرفه بمراجعة أدائه وفق الخطة، و تبين أن جون لم يحقق الهدف المطلوب. وتعين وقتها إعفاء جون من العمل بسبب مشاكل الأداء، وليس لأنه قد أبلغ عن مخالفات مسؤول المبيعات.

1- إبلاغ الموظف عن انتهاك فعلي أو محتمل لقواعد السلوك والأخلاق

قد يؤدي الإبلاغ عن المخالفات إلى حماية الشركة والموظفين والموردين والمساهمين، والمجتمع من العواقب السلبية.

يمكن للموظفين الإبلاغ بطريقة مباشرة إلى الإدارة أو من استخدام القنوات السرية أو مجهولة المصدر والمتوفرة من خلال برنامج محقق الشكاوى/الحوار، حيث لا مجال للـ "إجابات خاطئة"؛ ويمكن للموظفين اختيار الطريقة الأكثر نفعاً.

يعمل النظام بشكل أفضل – ويصبح مقدم البلاغ أكثر حماية – عند استخدام قناة واحدة من قنوات التواصل، وينبغي لمقدم البلاغ المتابعة مع مسئول الممارسات التجارية أو الإدارة في حالة مرور الموعد المحدد لاتخاذ القرار بدون إعلامه. وينبغي لمقدم البلاغ إخطار الإدارة أو مسئول الممارسات التجارية إذا واجه أي عمل انتقامي.

كقاعدة عامة، ينبغي على الإدارة إعلام مقدم البلاغ شهرياً بالمستجدات المتعلقة بحالة التحقيق.

الموظف: يبلغ الموظف شكاواه إلى الإدارة مباشرة، أو مسئول الممارسات التجارية أو من خلال محقق الشكاوى/برنامج الحوار.

الإدارة: ستتلقى الإدارة هذا الإدعاء إما مباشرة أو عن طريق محقق الشكاوى/الحوار، مع بدء تحقيق مستقل، وإعلام الموظف بحالة التحقيق أو نتائجه، وبعد الحصول على إذن من الموظف تتم المتابعة بشكلٍ منتظم لتحديد والاستجابة للحالات التي قد ينظر إليها على أنها عمل انتقامي على نحوٍ معقول.

يمكن للأشخاص الذين يبلغون عن مخالفة بحسن نية أن يثقوا في هذه العملية. ويعتبر فهم عملية الإبلاغ عن مخالفات بداية من الإبلاغ الأولى إلى الإجراء النهائي – مع تحديد العمل الانتقامي – هو عنصر هام في مسؤولية الإبلاغ.

2- الموظف الذي يبلغ عن إجراء انتقامي محتمل من قبل المشرف أو زميل العمل

وسوف تشمل الإدارة مسئول الممارسات التجارية مباشرة مع الشروع بسرعة في التحقيق، ولا تشمل فقط إلا الأشخاص الذين نحن في حاجة إليهم مع وجود نزاهة موضوعية. بالإضافة إلى أن الإدارة ستقدم تحديثات منتظمة لمقدم البلاغ بشأن وضع التحقيق.

أن الموظف المتورط في سلوك انتقامي يخضع لعملية تأديبية، وتصل إلى حد الفصل من العمل.

ينبغي للإدارة الاستمرار في المتابعة بشكل شهري مع مقدم البلاغ لتحديد والنظر بالحالات التي قد ينظر إليها على أنها من المنطقي حالة انتقام كبيرة.

الموظف: يبلغ الموظف عن مخاوفه إلى الإدارة مباشرة، أو إلى مسئول الممارسات التجارية أو من خلال محقق الشكاوى/برنامج الحوار.

المدير: ستتلقى الإدارة مباشرة أو عن طريق محقق الشكاوى/الحوار المخالفة، مع الشروع في إجراء تحقيق مستقل، مع علم الموظف بحالة أو نتائج التحقيق. إذا تم التحقق من وجود انتقام سيتم فرض إجراء تأديبي.

محقق الشكاوى/برنامج الحوار

تعتبر قدرة الموظف على رفع إحدى الشكاوى بسرية تامة عنصرًا حاسمًا في برنامج الامتثال الساري. وينبغي على الموظفين الذين يلجئون إلى محقق الشكاوى/ برنامج الحوار أن لا يخبروا الآخرين بقيامهم بذلك ، فقد يؤدي ذلك إلى الكشف عن هويتهم .ومن المهم أيضًا مراعاة طريقة استجابة المديرين للشكاوى المرفوعة.

المحظورات

- الكشف عن مصدر المخالفة
- تضمين أي معلومات سرية في الإجابات
- إهمال كل ما يتعلق بالأسئلة والأجوبة والبحث
- عدم انتهاك السرية
- إرسال فاكس قبل استدعاء المتلقي

الواجبات

- الإجابة بأسلوب مباشر وواضح وبسيط
- التعامل مع السؤال بموضوعية وعدالة
- التناقش في الأمور الضرورية فقط
- الانتهاء من كل الأسئلة والأجوبة في غضون 30 يومًا من الانتهاء من القضية
- التحدث إلى مسؤول الممارسات التجارية إذا كان لديك أسئلة تتعلق بهذه "الواجبات والمحظورات"

نصائح للمديرين حول الاستجابة لاستفسارات محقق الشكاوى/الحوار:

"وللتذكير، تحظر المؤسسة الانتقام من أي شخص، يقوم بالإبلاغ أو التحقيق حول انتهاك فعلي أو مشتبه به لقواعد الأخلاق والسلوك بحسن نية. والموظفين الذين يثبت أنهم مشتركين في السلوك الانتقامي يخضعون لإجراءات تأديبية، يمكن أن تصل إلى الفصل من العمل. ويجب أن تحدد نفسك في وضع حيث تعتقد أنك قد واجهت أو تواجه انتقام، ويتم التشجيع بقوة على التقدم والإبلاغ مباشرة إلى الإدارة، وإلى مسئول الممارسات التجارية أو عن طريق محقق الشكاوى/ برنامج الحوار"

تُرفق هذه الرسالة مع الخطاب التوضيحي المصاحب لجميع الردود المرسلة من الإدارة إلى مقدمي البلاغات:

حالات الانتقام في شركة UTC

قضية رقم 1: الانتقام العلني

في نيسان/أبريل، قام احد الموظفين برفع تقرير علني عن الانتقام إلى مدير الشركة. وأشار الموظف في التقرير أنه تحدث أثناء اجتماع للموظفين عما يظن أنها أنشطة مالية غير أخلاقية أو غير مناسبة ولها صلة بأجره. وحسبما ذكر في التقرير، بعد أن تحدث مباشرة في منتدى الموظفين، قام مدير الموظف بمد الوقت الإجازة المجدولة بانتظام للموظف وأخذت سيارة الشركة التي مُنحت له.

أفصح أحد الموظفين أمام فريقه ومديره رأيه حيال ما يظن أنها ممارسات مالية غير أخلاقية، لذلك فقد أعطى مدير الموظف بعد ذلك مباشرة، وقت غياب إضافي واسترجعت سيارته التابعة للشركة. أبلغ الموظف عن العمل الانتقامي، الذي تم التأكيد من صحته خلال التحقيق. وقد تم فصل المدير من عمله لسوء الإدارة والإجراء الانتقامي.

أحال مدير الشركة هذه المسألة إلى مسؤول الممارسات التجارية الإقليمية المعني، الذي أسند التحقيق إلى مسؤول الممارسات التجارية المحلي.

أجريت تحقيقات منفصلة في أيار/مايو وحزيران/يونيه، وشملت مقابلات مع من يستدعيهم الأمر لتوفير معلومات واقعية فيما يتعلق بالادعاء.

في آب/أغسطس، أجرى تدقيق امتثال من قبل المقر العالمي في وحدة الأعمال المعنية، ثم أكملت أقسام الموارد البشرية والإدارات القانونية التحقيق.

وفي نهاية المطاف، تم التأكد من صحة هذا ادعاء الانتقام. وفي أيلول/سبتمبر، تم فصل المدير المتورط من عمله لعدة أسباب، من بينها السلوك الانتقامي.

قضية رقم 2: الانتقام غير المعلن

و ادعي موظف مجهول في أيار/مايو، أن مديرًا كان يطالبه بتعويض نفقات الأعمال غير المناسبة. وتمت مراجعة الوثائق واستجوب المدير. وفي نهاية المطاف، خلص كبار مسؤولي الشركة إلى عدم وقوع أي مخالفات.

بعد أن أجريت اليوم مقابلة مع المدير، عقد اجتماعا مع مساعدته واتهمها خلال الاجتماع بتسليم تقرير ضده لمحقق الشكاوى. وأشار المدير إلى درايته بتقارير المصروفات وذكر أنه لم يعد يتق بها.

استعان أحد الموظفين بمحقق الشكاوى برنامج الحوار لرفع شكوى بشأن تقرير مصروفات أحد المديرين. ولم يتم تحديد أي مخالفات بعد مراجعة شاملة من واقع المستندات وبعد مقابلة المدير. ظن المدير أن مساعدته قدمت هذا الادعاء وبدأ يعاملها بطريقة مختلفة؛ واستبعدا من بعض مسؤوليات العمل، وانقطع عن دعوتها للاجتماعات وانتقد عملها باستمرار. وقدمت بلاغ بهذا العمل الانتقامي إلى مسؤول الممارسات التجارية، الذي عمل جنباً إلى جنب مع المحققين التابعين للمقر الرئيسي لشركة UTC. تم التأكيد من صحة العمل الانتقامي، وتم تخفيض رتبة المدير ونقله.

في تموز/يوليه، أجرى المدير مراجعة نصف سنوية مفاجئة مع مساعد له، وأحال بعد ذلك بعض مسؤولياتها المعتادة لآخرين، علاوة على ذلك، لاحظ زملاء المساعد أنها تعامل على نحو مختلف – ظن البعض أن هدف المدير من ذلك هو إرغامها على الاستقالة حيث جعل بيئة العمل ذات طابع عدائي. ولم يتم دعوتها لحضور الاجتماعات علي النحو المعهود وتم انتقاد عملها باستمرار.

في آب/أغسطس، أبلغت مسؤول الممارسات التجارية الإقليمية بهذا السلوك باعتباره عمل انتقامي محتمل. وتولى مسؤول الممارسات التجارية الإقليمية التحقيق في هذه المسألة، واستجوب كل من له صلة بالأمر من الموظفين..

وفي أيلول/سبتمبر، شارك قسم الممارسات التجارية الرئيسي التابع لشركة UTC في التحقيق، الذي انتهى في تشرين الثاني/نوفمبر. وأجريت مقابلات أخرى في كانون الثاني/يناير وفقاً لطلب المدير. وتم التأكد من صحة السلوك الانتقامي وفي نهاية المطاف، تم خفض رتبة المدير ونقله.

أسئلة الموظفين المتكررة

هل من المفترض الإبلاغ عن أي انتهاك لمدونة أخلاقيات UTC؟

نعم. ينبغي أن يُبلغ جميع الموظفين والمديرين والمسؤولين بشركة (UTC) عن سوء السلوك الفعلي أو المحتمل، بما في ذلك انتهاكات القوانين واللوائح، والسياسة العامة والإجراءات (ما لم يمنع ذلك الإبلاغ أو يفيد القانون الساري القانون).

ما هي القنوات المتاحة للإبلاغ عن الانتهاك أو أحد أنواع الانتقام؟

قد ترفع الشكاوى إلى مشرفك المباشر أو مدير الموارد البشرية، أو مسؤول الأعمال التجارية أو الإدارة القانونية – أو بطريقة سرية باستخدام برنامج محقق الشكاوى/برنامج الحوار.

كيف يمكنني عدم الإفصاح عن هويتي

يوفر برنامج محقق الشكاوى / برنامج الحوار قنوات اتصال سرية تحمي هوية الشخص الذي رفع القضية. تحمي هذه الوسائط هوية من يرفع الشكاوى وتسمح أيضاً بالإبلاغ دون كشف الهوية. يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى باستخدام عنوان بريد إلكتروني عام.

إذا بلغت عن أي انتهاك، ولم يحدث شيء، ينبغي أن تتصاعد هذه المسألة من خلال استخدام قناة مختلفة؟

يتم الرد عموماً على الاستفسارات لبرنامج الحوار في غضون 14 يوماً؛ قد تستغرق قضايا محقق الشكاوى المعقدة وقتاً أطول لحلها. المعالجة تتم بشكل أفضل – والمراسل موفرة له حماية – عندما يتم اختيار قناة واحدة فقط للاتصالات.

يتم توكيل الادعاءات إلى الشخص أو الأشخاص الأكثر احتمالاً للتحقيق لضمان النزاهة. وتشمل العملية تحديثات الأوضاع العادية للمراسل المعروفة. إذا كنت تعتقد أن التقرير الخاص بك لا يحصل على اهتمام وهو يستحق، لديك الحق في تصعيد القضية داخل الشركة و/أو التحدث إلى موظفي أعمال الشركة الخاص بك.

ماذا يحدث في حالة الإبلاغ عن سوء التصرف وعدم ثبوت صحة هذا الادعاء؟

سواءً أقيم دليل الادعاء أم لا الادعاء أم لا، سيتم إعلام المُبلغ بتقدم هذه المسألة، والقرار. بغض النظر عن النتيجة، ستحميك الشركة من أي عمل انتقامي .

ما تعريف الانتقام في شركة UTC؟

حسبما ورد في المادة 56 من دليل سياسة الشركة، تعتبر UTC الانتقام نتيجة سلبية يواجهها الموظف للإبلاغ أو المشاركة في التحقيق لانتهاك فعلي أو محتمل لـ"مدونة الأخلاقيات".

كيف تتم حمايتي من الأعمال الانتقامية؟

قد اعتمدت الشركة سياسة تحظر الاضطهاد ويشمل الانضباط (ما يصل إلى وبما في ذلك الفصل من العمل) للذين يثبت ارتكاب سلوك اضطهادي. حيث تبدأ الشركة التحقيق الصارم بقوة في جميع الادعاءات من الاضطهاد وحماية مقدمي البلاغ باستخدام إجراء وقائي من خلال إجراء تقييمات دورية لمعايير لقياس الأداء الوظيفي.

يتوفر بشركة UTC برنامج محقق الشكاوى برنامج الحوار قوي يسمح للمجهول بالإبلاغ. تذكر، مع ذلك، يمكن أن تتخذ الشركة إجراءات لمعالجة ضعف الأداء للموظف؛ عند ما يحلله ويقيمه، ولا يعتبر هذه الإجراءات اضطهاد.

إذا كنت قد فعلت شيئاً خاطئاً فهل يعفى مسبب المخالفة بمتابعته قنوات الإبلاغ السليم؟

لا، إذا شاركت شخصياً في أي مخالفات، فالإبلاغ عنه لن يعفيك من المساءلة، ولكن سوف يؤخذ في الاعتبار تعاونك مع التحقيق عندما يتم تحديد الإجراءات التأديبية.

أسئلة المديرين المتكررة

هل يفترض بي الإبلاغ عن انتهاك لمدونة أخلاقيات (UTC)؟

نعم. ينبغي أن يُبلغ جميع الموظفين والمديرين والمسؤولين بشركة (UTC) عن سوء السلوك الفعلية أو المحتمل، بما في ذلك انتهاكات للقوانين واللوائح، والسياسة العامة والإجراءات (ما لم يمنع ذلك الإبلاغ أو يقبده القانون).

ما هو تعريف UTC للاضطهاد؟

حسبما ورد في المادة 56 من دليل سياسة الشركة، تعتبر UTC الانتقام نتيجة سلبية يواجهها الموظف للإبلاغ أو المشاركة في التحقيق في انتهاك فعلي أو محتمل لـ "مدونة الأخلاقيات".

كيف أتعرف علي الاضطهاد؟

يمكن أن يتخذ الاضطهاد العديد من الأشكال بعضها علني وبعضها خفي. قد يتمثل الانتقام من جانب أحد المشرفين في اتخاذ إجراء عدائي ضد مرؤوس، مثل الفصل، أو وضع تقييم بضعف الأداء، أو الحد من مسؤوليات الوظيفة. قد يتضمن الانتقام بين الزملاء الاستبعاد من المناسبات الاجتماعية خلال ساعات العمل أو بعدها.

قد يصعب تحديد وقوع عمل انتقامي من عدمه، لأن الدافع وراء الإجراءات أمرٌ أساسي، ونظراً لأن الأحداث يمكن أن تفسر من قبل العديد من الناس بطرق مختلفة جداً. يجب أن تدرس ادعاءات الانتقام بعناية، قضية تلو الأخرى، وتمت مراجعتها من قبل أشخاص مستقلون ينتمون لشركة UTC وعدم المشاركة بشكلٍ مباشر في هذه المسألة.

كيف ينبغي أن أتعامل مع/أتلقى بلاغ الاضطهاد؟

كما تتعامل مع أي بلاغ آخر، العمل بسرعة لتقييم الشكوى وإعلام مسؤول الممارسات التجارية، والتعاون في عملية التحقيق. و ينبغي مراعاة الطابع السري لمحقق الشكاوى/برنامج الحوار.

بقدر ما يسمح به سياسات شؤون الموظفين، الاستمرار في تقديم الإفادة بالرأي للمراسل فيما يتعلق بحالة هذه المسألة. إذا تم إثبات السلوك الاضطهادي، ينبغي أن يكون الإجراء التأديبي سريعاً. بعد الحصول على إذن المبلغ، والعمل مع الموارد البشرية بشكل دوري للمتابعة ولتحديد الحالات التي قد تُعتبر عملاً انتقامياً على نحوٍ معقول والاستجابة لها.

كيف يمكنني أن أتجنب السلوك الذي يعتبر اضطهاداً؟

- الاستمرار بالاتصال المعتاد مع الشخص الذي يثير قضية ما.
- مراقبة نبرة صوته لغة جسده،
- تشجيع الجميع علي الحديث صراحة عن المشاكل،
- تقييم الموظفين على أساس الأداء الفعال،
- تقديم مهام ذات معنى للجميع،
- مشاركة المعلومات اللازمة لتنفيذ العمل،
- مشاركة مقدم البلاغ في الأنشطة الاجتماعية،
- معاملة الجميع بلطف وكرامة واحترام،
- نقل الشكاوى من خلال القنوات المناسبة
- الاستمرار في تقديم المعلومات اللازمة حول حالتها.

ما هي الآليات الموضوع لحماية مقدمي البلاغات؟

يتوفر بشركة UTC برنامج محقق الشكاوى/برنامج الحوار قوي يسمح للمجهول بالإبلاغ. وإضافة إلى ذلك، قد تبنيت الشركة سياسة شركة جديدة تحظر الانتقام و تتضمن إجراءات تأديبية قد تصل إلى إنهاء خدمة من يثبت تورطهم في سلوك انتقامي. ستجري الشركة تحقيقاً صارماً في جميع ادعاءات الانتقام وحماية مقدمي البلاغات باستخدام إجراء وقائي.

بعد الحصول على إذن المبلغ، والمتابعة مع الموارد البشرية بشكل دوري متابعة لتحديد الحالات التي قد تُعتبر عملاً انتقامياً على نحوٍ معقول والاستجابة لها.

الامتثال العالمي والممارسات التجارية لشركة UTC

يعمل مسؤولو الممارسات التجارية في جميع أنحاء العالم في مقرات شركات UTC.

يمكن الاتصال بمكاتب شركة UTC للامتثال العالمي والممارسات التجارية في HQ UTC على الأرقام التالية: 860.728.6485 أو mbpo@corphq.utc.com.

محقق الشكاوى/ برنامج الحوار Ombudsman/DIALOG

يمكن الاتصال بمحقيقي الشكاوى من خلال الهاتف المجاني 800.871.9065.

عند الاتصال من خارج الولايات المتحدة الأمريكية، يتعين عليك أولاً إدخال كود الاتصال المباشر لبلدك من شبكة AT&T، والذي يمكن الحصول عليه من الموقع الإلكتروني التالي: www.business.att.com/bt/access.jsp

يمكن تقديم طلب خطي لبرنامج الحوار باستخدام الاستمارات المتاحة في جميع شركات UTC، أو إلكترونياً عن طريق اتصال آمن ومشفر بشبكة الإنترنت على الموقع التالي: <https://edialog.confidential.utc.com>

معلومات أخرى

تتوفر مدونة الأخلاقيات وملاحقها للجمهور على الإنترنت على الموقع التالي: www.utc.com.

تُنشر مدونة الأخلاقيات وملاحقها ودليل سياسة الشركة للموظفين على شبكة UTC الداخلية.

لمزيد من المعلومات حول مسؤولية شركة UTC، يرجى زيارة www.utc.com، وانقر على "مسؤولية الشركة".



