

لائحة السلوك المهني والقيم الأخلاقية



المملكة العربية السعودية - الرياض 12482 Code 7021 P.O.Box KSA,
شركة مساهمة مدرجة برأس مال مدفوع 25,000,000 خمسة وعشرين مليون ريال
مسجلة بالسجل التجاري رقم 1010212686 عضوية 235805
www.ihr.sa | www.sto.com.sa | info@sto.com.sa | 920000414

الشركة الدولية للموارد البشرية
International Human Resources



مقدمة:

من منطلق التزام الشركة بتطبيق كافة القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية في كافة تعاملاتها ومن منطلق حرص الشركة على تحقيق العدالة والنزاهة والشفافية في تعاملاتها مع الآخرين وفقاً للقيم والمعايير والمبادئ الأخلاقية التي تلتزم بها الشركة في كافة تعاملاتها من أجل الحفاظ على سمعتها الطيبة بين شركائها في العمل وعلائقها والمتعاملين معها ومسؤولياتها والمجتمع ومن أجل ذلك حرصت الشركة على إرساء قواعد وسياسات للمعايير الأخلاقية وقيم وثقافة مهنية عالية لدى جميع المتعاملين معها وتعزيز الإلتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم وترسيخ أسس الممارسات الجيدة وذلك من خلال التوعية والتوجيه نحو القيم الأخلاقية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية وكذلك من خلال بيان الواجبات والمسؤوليات ودورها في تحسين الخدمات وتعزيز المصداقية بالخدمات التي تقدمها الشركة من أجل تعزيز ثقة جميع المتعاملين مع الشركة وزيادة الاحترام والتقدير لدورها في توفير كافة الخدمات الخاصة بها مهما اختلف شكل هذه الخدمة وبأفضل طريقة ممكنة.

ومن منطلق حرص الشركة على الإلتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في تنفيذ أعمالها فيجب على جميع المتعاملين معها التصرف وفقاً لقيم الشركة وإطارها الأخلاقي بحيث يكون أداء العمل في إطار منظومة من القيم والمبادئ لأخلاقية التي تحكم السلوك المهني لتضبط حركة إيقاع أداء الأعمال وبما ينعكس إيجاباً على المجتمع الذي نعمل فيه.

من أجل ذلك فقد تبنت الشركة وضع قواعد وسياسات لتعزيز السلوك المهني والقيم الأخلاقية تطبق على كل شخص يعمل لصالح الشركة سواء كان من أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين أو من أمراء الشركة وجميع العاملين وقد روعي فيها بصفة خاصة ما يلي:

1. التأكيد على كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وموظفي الشركة ببذل واجبي العناية والولاء تجاه الشركة وكل ما من شأنه صون مصالح الشركة وتمييزها وتعظيم قيمتها وتقديم مصالحها على مصلحته الشخصية في جميع الأحوال.
2. تمثيل مجلس الإدارة لجميع المساهمين في الشركة والإلتزام بما يحقق مصلحة الشركة ومصلحة المساهمين ومراعاة حقوق أصحاب المصالح الآخرين وليس مصلحة المجموعة التي انتخبته فحسب.
3. ترسيخ مبدأ إلتزام أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين باتباع جميع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.
4. التأكيد على قصر استعمال أصول الشركة ومواردها على تحقيق أغراض الشركة وأهدافها وعدم إستغلال تلك الأصول أو الموارد لتحقيق مصالح خاصة.
5. وضع قواعد دقيقة وحكيمة وواضحة تنظم صلاحية وتوقيت الإطلاع على المعلومات الداخلية الخاصة بالشركة بما يحول دون إستفادة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وغيرهم منها أو الإفصاح عنها لأي شخص إلا في حدود مقرر أو جائزة نظاماً.
6. الجبولة دون إستغلال عضو مجلس الإدارة أو عضو الإدارة التنفيذية لمنصبه الوظيفي بهدف تحقيق مصلحة خاصة به أو بغيره.

وبناءً على ما تقدم وبعد الإطلاع على نظام الشركات السعودي ولانحته التنفيذية وبعد الإطلاع على نظام هيئة سوق المال السعودي ولوائحه وبعد الإطلاع على لائحة حوكمة الشركات الصادرة بتاريخ ٢٠١٧/٠٢/١٣م وبعد الإطلاع على نظام الشركة الأسس قرر مجلس إدارة الشركة الدولية للموارد البشرية بما له من صلاحيات إصدار لائحة السلوك المهني والقيم الأخلاقية.

المادة الأولى: أهداف اللائحة

تهدف هذه اللائحة إلى تحقيق ما يلي:

1. إرساء المعايير الأخلاقية والقواعد والمبادئ الأساسية للسلوك المهني وتعزيز الإلتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم.
2. ترسيخ أسس الممارسات الجيدة والحاكمية الرشيدة وذلك من خلال توعية منسوبي الشركة وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية وكذلك من خلال بيان واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز المصداقية بالخدمة التي تقدمها الشركة.
3. إرساء مبادئ الانضباط والشفافية والنزاهة الموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك جميع المتعاملين مع الشركة أثناء تاديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية.
4. غرس مكارم الأخلاق لدى الموظفين للنأي بأنفسهم عن مواطن الشبهات التي قد تنال كرامة الوظيفة وهيبتها.



٥. تنمية القيم الأخلاقية التي تدعم القيم المهنية وتنمي فيه روح المسؤولية والتمسك بالأخلاق السامية في التعامل مع الرؤساء والزملاء في العمل والعملاء والمجتمع.
٦. تحقيق رؤية ورسالة الشركة وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك للموظفين ومكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة العاملين بالشركة.

المادة الثانية: تعريف السلوك المهني والقيم الأخلاقية

السلوك المهني والقيم الأخلاقية هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته تجاه عمله وتجاه المجتمع ككل وتجاه نفسه وذاته.

حيث يعرف البعض السلوك المهني والقيم الأخلاقية بصفة عامة بأنها عبارة عن تفكير منهجي يتعلق بالتبعات الأخلاقية للقرارات التي يتم إتخاذها ويمكن وضع هذه التبعات في إطار حدوث ضرر أو أذى معين لمن يتعلق بهم هذه القرارات ويعرفها الآخرون بأنها معايير قياسية للسلوك الأخلاقي أي السلوك المقبول من المجتمع في إطار الصواب مقابل الخطأ.

فالسلوك المهني: هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله وقواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة لجميع منسوبي الشركة بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين والمدراء والموظفون والعملاء وغيرهم وتعد هذه القواعد ملزمة بشكل قانوني.

وعن أخلاقيات المهنة: في فئة فرعية من منظومة الأخلاق بصفة عامة والممارس لمهنة معينة يواجه أنواعاً خاصة من المشكلة ذات الطبيعة الأخلاقية يتعين عليه أن يتعلم كيف يواجهها بشكل منهجي ولا يعينه بالضرورة تدريبه ومعرفة بالمنظومة الأخلاقية للأشخاص العاديين على مواجهة مثل هذه المشكلات وإتخاذ القرارات المناسبة لها ومن الأعمال والمواقف التي تواجهها والتي يمكن وضعها في إطار الأعمال غير الأخلاقية والتي لا تتوافق مع الآداب العامة المقبولة للممارسة المهنية على سبيل المثال الحصول على أعمال بطرق غير أخلاقية مثل الرشوة والمحسوبية وتضارب المصالح وتقديم الهدايا للحصول على منافع وغير ذلك من الأعمال غير الأخلاقية.

المادة الثالثة: القيم الأساسية لقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية

تمثل المبادئ الأساسية لقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية والقيم السامية التي تضمن للشركة ممارسة اختصاصاتها وأداء دورها بأمانة وموضوعية وتعزيز ثقة كل الأطراف ذات الصلة بأعمال الشركة وفي سبيل إدراك هذه الغاية النبيلة فإن الشركة وجميع منسوبيها يلتزمون بالمبادئ والقيم التالية:

١. الشفافية والمقصود بذلك إعلان الشركة عن رسالتها وأهدافها وسياساتها والمعايير المتبعة لديها وقيمتها التي تتمثل في تعزيز المشاركة والإبداع والتحفيز والإنجاز وتطبيقاً لمبدأ المساءلة في حدود القوانين والتشريعات السارية في المملكة.
٢. النزاهة أن يكون كافة منسوبي الشركة فوق كل الشبهات وأن لا يشوب سلوكهم المهني أية مأخذ ويمكن قياس نزاهة منسوبي الشركة على أساس القصد من التصرف ومدى ارتباطه أو بعده عن الأهواء والمصالح الشخصية ويتطلب مبدأ النزاهة الإلتزام بالترفع عن الانحياز لأية اتجاهات سياسية أو اجتماعية أو طائفية وعدم توظيف أعمال الشركة وصلاحياتها القانونية لمصلحة أي طرف على حساب طرف آخر.
٣. الأمانة والاستقامة تعني الأمانة والاستقامة والتخلي بكل خلق حميد مما يتطلب من الشركة ومنسوبيها أداء واجباتهم المهنية بكل أمانة وتجرد وحياد ومسؤولية مع الحرص على الإلتزام بالقوانين والتشريعات السارية في المملكة.



٤. الحيادية والموضوعية

يعتبر مبدأ الحيادية والموضوعية عنصراً جوهرياً لتعزيز ثقة المجتمع بأعمال الشركة وتبني الشركة هذا مبدأ من خلال إلزامها بممارسة اختصاصاتها بكل حياد ونزاهة وشفافية وتعني الموضوعية بالنسبة للشركة إلزام كافة منسوبيها بالقوانين والتشريعات والتعاليم والمعايير المهنية بما يمكنها من العمل بموضوعية ومهنية عالية.

٥. العدالة والمساواة

تلتزم الشركة بالتعامل بعدل مع كافة الأطراف ولا يحق لأي شخص الانتفاع بشكل غير عادل من أي فرد عن طريق التلاعب أو إخفاء المعلومات أو إساءة استعمال المعلومات السرية أو تشويه الحقائق أو غيرها من التصرفات أو الممارسات غير العادلة.

المادة الرابعة: قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية

تنص قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية على وجوب تمتع منسوبي الشركة بكفاءة مهنية عالية تؤهلهم لأداء الواجبات والمسؤوليات المهنية المناطة بهم على الوجه الأكمل ولتحقيق ذلك تلتزم الشركة ومنسوبيها بالقواعد الآتية:

١. الإلمام بالمعايير المهنية

تلتزم الشركة ومنسوبيها بضرورة الإلمام بالمعايير المهنية وتطبيقها قدر الإمكان أثناء أدائهم لمهامهم الوظيفية وتتضمن المعايير التي يتعين على الموظف الإلتزام بها على سبيل المثال التعاون والإلتزام الوظيفي والمشاركة وتحمل المسؤولية والمبادرة والإبداع.

٢. بذل العناية المهنية الواجبة

يجب على الشركة ومنسوبيها أن يبذلوا العناية المهنية الواجبة عند أدائهم للمهام الموكلة إليهم وذلك من خلال الإلتزام بالقوانين والتشريعات والمعايير المهنية ذات الصلة بعمل الشركة إضافة إلى كل التوجيهات والتعاليم الصادرة عن إدارة الشركة.

٣. التعلم والتدريب المستمر وتأهيل الذات

تشجع الشركة منسوبيها على التعلم والتدريب المستمر والحصول على درجات علمية ودورات تدريبية أعلى وتضع الحوافز المادية والمعنوية اللازمة لتحقيق هذه القيم ومن ناحية أخرى يتعين على الموظف أن يلتزم بالتعلم والتدريب المستمر وتطوير نفسه في مجال عمله طيلة مساره المهني فالموظف مسؤول عن تحديث معارفه وتحسين مهاراته للقيام بواجباته المهنية على الوجه الأكمل.

٤. أوقات العمل

يجب على منسوبي الشركة أن يخصصوا وقت للعمل لأداء واجباتهم الوظيفية بدقة وأمانة وإخلاص وأن لا يستغلوا الوقت لإنجاز أو قضاء أعمال شخصية بهم وعليهم أن يحافظوا على أوقات العمل من الضياع والهدر في أمور خاصة وشخصية دون الاستفادة منها في إنجاز العمل.

٥. السرية المهنية

يجب على منسوبي الشركة المحافظة على سرية المعلومات والبيانات والوثائق التي يطلعوا عليها أثناء أداءهم لمهامهم الوظيفية ويحظر عليهم إفشاء هذه المعلومات والبيانات والوثائق المتعلقة بالعمل للغير ويظل هذا الحظر قائماً حتى بعد ترك الموظف الخدمة بالشركة.

٦. المحافظة على الوثائق والمستندات والسجلات

يلتزم منسوبي الشركة بالمحافظة على كافة الوثائق والمستندات والسجلات التي تكون في عهدهم كما يجب عليهم الإعتناء بالملفات الدائمة وملفات أوراق العمل وحفظها وفقاً للقواعد والإجراءات المتبعة بالشركة ولا يجوز للموظف إتلاف تلك المستندات والوثائق إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية من الجهة المختصة بالشركة.

٧. المحافظة على أصول الشركة ومواردها

يقع على عاتق جميع منسوبي الشركة مسؤولية المحافظة على جميع الأصول والممتلكات الخاصة بالشركة والمواد والمعلومات التي تكون في عهدهم أو تحت سيطرتهم وعدم استخدامها لأي أغراض شخصية باستثناء ما نص عليه خطياً أو بموجب النظام.



المادة الخامسة: قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية

ينبغي على كل منسوبي الشركة الالتزام بقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية ومراعاتها في سائر المعاملات وفي كل موقع يؤدون فيه أعمالهم وتعمل الشركة في حال وجود أية مخاوف أو شكوك بشأن عدم الإمتثال لقواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية على التحفيز وخلق ثقافة الإبلاغ عن ذلك فوراً إلى الجهة المختصة عبر عدة قنوات منها المدير المباشر والموارد البشرية والإدارة القانونية والخط الهاتفي أو البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى والتظلمات مع التأكيد على عدم إتخاذ أية إجراءات مسانلة أو تبعات نظامية من أي نوع ضد أي شخص جراء إبلاغه عن مخاوفه أو شكوكه حيال وقوع مخالفات قانونية أو نظامية.

وتتألف سياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية من عدة قواعد تغطي أبرز مجالات المخاطر والمهددات التي تحكم السلوك في عدة أوجه ومنها على سبيل المثال لا الحصر القواعد التالية:

- يجب تجنب تعارض المصالح وذلك بالإمتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تعارض حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين المصالح الشخصية من جهة وبين المسؤوليات والمهام الوظيفية من جهة أخرى.
- يجب الإمتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع الأداء الموضوعي والمتجرد للمهام الوظيفية أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الشركة أو يسيئ لسمعتها أو يعرض علاقتها مع العموم للخطر.
- يجب عدم استغلال السلطة الوظيفية بصورة مباشرة أو غير مباشرة من أجل تحقيق مكاسب شخصية.
- يجب التعامل وتسيير شؤون عمل الشركة بصدق وأمانة ومراعاة أرقى الأساليب والمبادئ الأخلاقية في الإدارة.
- يجب تكريس الوقت والجهد لأداء العمل والحرص على عدم إضاعة وقت الآخرين.
- يجب التعاون مع الزملاء في العمل على الوجه الذي يؤدي إلى حسن سير العمل بالشركة.
- يجب على الجميع تأكيد الولاء للشركة والتصرف دائماً من أجل مصلحة الشركة في كافة علاقات العمل بما في ذلك العلاقات مع العملاء والجهات الحكومية والرؤساء والزملاء من العاملين وإطلاع الإدارة العليا على أي تصرف قد يعكس سلباً على الشركة.
- الإدراك والتصرف على أساس أن جميع الموظفين شركاء في المسؤولية لدعم أهداف الشركة والالتزام بهذه الأهداف.
- الإمتناع عن المساهمة بمقابل أو دون مقابل في أي نشاط إعلامي مثل الإدلاء بتصريحات أو نشر مقالات إلا بإذن كتابي من المسؤول المفوض في الشركة.
- الامتناع عن قبول هدايا أو ميزات من جهات خارجية أو داخلية من شأنها التأثير على قرار الموظف أو أداءه لواجباته داخل الشركة أو الإخلال بذلك من أجل تلك الجهات.
- إلتزام الدقة والإنصاف في تسجيل كافة العمليات المالية الخاصة بالشركة طبقاً لمعايير المحاسبة المتعارف عليها وحماية مستلكات الشركة والتأكد من استخدام موجودات الشركة على الوجه الصحيح وأن السجلات والتقارير المالية والتشغيلية دقيقة وكاملة ويعتمد عليها.
- المحافظة على أسرار العمل وعلى المعلومات التي يتم الإطلاع عليها بحكم الوظيفة وعدم نقلها إلى أي طرف آخر خارج الشركة إلا إذا كان ذلك جزءاً من الأداء العادي لواجبات الوظيفة أو كان مصرحاً بذلك من قبل الشركة.
- المحافظة على أموال الشركة وممتلكاتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها وتبليغ الرئيس المباشر عن أي تجاوز على المال العام للشركة أو المصلحة العامة وعن أي أهمال أو تصرف يضر بمصلحة الشركة وإيضاً عدم استخدام مستلكات الشركة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات للمنفعة الشخصية أو منفعة طرف ثالث.
- يجب استخدام أجهزة الحاسب الآلي وخطوط ومعدات الهاتف والإنترنت ونظام البريد الإلكتروني في الأعمال الخاصة بالشركة وعدم إساءة استخدامها لإنجاز أعمال شخصية أو للإضرار بالشركة أو بالآخرين.
- يجب مراعاة كافة الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة السادسة: إلتزاماً تجاه بعضنا البعض

يجب على جميع منسوبي الشركة التعامل باحترام تجاه بعضهم البعض واحترام مدرائهم وزملائهم في العمل والتصرف بلباقة وحكمة وموضوعية وحيادية وتجرد أثناء مخاطبتهم لبعضهم البعض وذلك وفقاً لما تقتضيه العادات الاجتماعية والأعراف المهنية وذلك على النحو الآتي:



أ. التعامل مع المدراء والمسؤولين

١. يجب التقيد بتنفيذ أوامر المدراء وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفقاً للتسلسل الإداري وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للأنظمة واللوائح فعلى الموظف أن يعلم مديره خطياً بالمخالفة وإلا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها مديره خطياً ويجب في هذه الحالة أن يعلم الرئيس التنفيذي بالمخالفة وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل مخالفة أو جنحة أو جنابة يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع آخر وإخطار المدير بذلك.
٢. التعامل مع المدراء والمسؤولين باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية وعدم خداع أو تضليل المدراء والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل وعلى الموظف أن يتعاون مع مدراءه وأن يزودهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يتمتع بها بكل موضوعية وصدق وأن يضع تحت تصرفهم المعلومات التي بحوزته لمأ فيه مصلحة العمل.
٣. إعلام مديره عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.
٤. إطلاع المدير والمسؤول المباشر الذي تم تعيينه حديثاً وبشكل كامل ودقيق على كل المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة لضمان إستمرارية العمل.

ب. التعامل مع العملاء

١. التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملاء العمل والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم دون تمييز والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن إستغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
٢. التعاون مع زملاء ومشاركتهم آراءه بمهنية وبموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن ذلك لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل والحرص على نشر الاتجاهات الإيجابية بين الزملاء للمساعدة في الإرتقاء بأداء العمل وتحسين بيئته.
٣. الإمتناع عن أية تصرفات أو ممارسات الأعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم والالتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة وشريكة في العمل والعكس صحيح.

ت. التعامل مع المرؤوسين

على مدير الإدارة:

١. تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أداءهم وإن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الإلتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
٢. نقل المعرفة والخبرات التي إكتسبتها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
٣. الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم وتقييم أداءهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير الفرص، فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
٤. رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية.
٥. احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون تمييز.
٦. الإلتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسيه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها.

ث. التعامل مع متلقي الخدمة

على الموظف:

١. إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز.
٢. السعي إلى إكتساب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
٣. إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة والإجابة على الإستفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة وبيان الأسباب في حالة عدم الموافقة أو حصول تأخير في معاملاتهم.
٤. توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطاته إدارته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للأنظمة والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبته في رفع الشكاوى إلى الجهات المعنية.



٥. إعطاء أولوية العناية والرعاية لأي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.
٦. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها وعدم إستغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
٧. الإمتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة الجمهور بالشركة.
- ج. إلزام الشركة تجاه منسوبيها
- نلتزم الشركة بإيجاد بيئة عمل سليمة توفر لكافة منسوبيها جميع المتطلبات التي تمكنهم من تحقيق طموحاتهم الوظيفية وذلك وفقاً لما يلي:
١. تعريف الموظفين وإطلاعهم على قواعد السلوك الوظيفي وعلى قيمها الأساسية وإخطارهم بأن السلوك الأخلاقي القويم واجب والالتزام وأنه يعتبر جزءاً من الطريقة التي يؤدون بها أعمالهم.
٢. التعامل مع الموظفين بعدالة وإنصاف بنون تميز غير مبرر.
٣. تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة للموظفين تلي متطلباتهم الأساسية وإحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.
٤. تشجيع روح المبادرة والإبتكار بين الموظفين وتوفير الآليات التي تشجعهم على تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف جوانب العمل في الشركة.
٥. تشجيع الموظفين على التواصل والاتصالات المفتوحة للنقاش الهادف لحل المسائل ذات العلاقة التي تشغلهم أثناء تادية واجبات وظيفتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

المادة السابعة: التبليغ والإستفسار

١. إذا ساورك الشك في أن هنالك شيئاً غير قانوني أو طلب منك شيئاً ما تعتقد أنه غير قانوني وغير ملائم أو قد يؤدي إلى تضارب المصالح بشكل مباشر أو غير مباشر أو أي فعل يتعارض مع محتوى لائحة السلوك المهني والقيم الأخلاقية في الشركة وينطوي عليه في مخالفة للقوانين واللوائح والقرارات والإجراءات المطبقة في الشركة عليك أن تنبذ هذه المسألة بالسرعة الممكنة مع مسؤولك المباشر وإذا تعذر ذلك ترفع المسألة إلى مدير الإدارة المعني أو إلى الرئيس التنفيذي والذي بدوره يتخذ الإجراءات المناسبة سواء بإحالة الحالة إلى الإدارة القانونية بالشركة أو إلى اللجنة المختصة للتحقيق بالأمر ويتم ذلك بسرية تامة ودون تأخير والموظف الذي يعلم بمسألة ما وإن لم يكن له علاقة بها وجب عليه أن يثيرها بشرط - أن يكون لديه دليلاً أو أدلة عن المسألة المثارة سواء جنائية أو من الأنشطة المحظورة.
- يعتقد أن هناك إساءة أو سلوك لا أخلاقي أو مخالفة واضحة.
- أن تثار مثل هذه الأمور بوجود حسن نية إذا ما تبين أن هناك سوء نية وراء البلاغ يتحمل الموظف المبلغ كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك.
٢. أن إدارة الشركة تشجع جميع منسوبيها في جميع المستويات الإدارية على عدم التردد في الاستفسار وطلب النصيحة فيما يتعلق بتطبيق لائحة السلوك المهني والقيم الأخلاقية وبإداء العمل والتعامل مع الآخرين من المسؤول المباشر أو المسؤول الأعلى.
٣. تطمح الشركة إلى تحقيق أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني في العمل وتؤكد إدارة الشركة على وجوب الإلمام بهذه القواعد السلوكية والقيم الأخلاقية والالتزام من قبل كافة منسوبيها وتقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمات لكافة الأعضاء والمتعاملين وتلتزم إدارة الشركة بمكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر لتحقيق رؤية ورسالة الشركة وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوكي للموظفين.



المادة الثامنة: الجزاءات التأديبية

إذا ارتكب الموظف مخالفة للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات المعمول بها في الشركة وقواعد السلوك هذه أو في تطبيقها أو أقدم على عمل أو تصرف من شأنه الإخلال بالمسؤوليات والصلاحيات المنوطة به أو عرفلتها أو الإخلال بواجباته فتوقع عليه العقوبات المنصوص عليها في لائحة الجزاءات المعمول بها في الشركة.

المادة التاسعة:

١. يجب الإطلاع على هذه اللائحة والالتزام باحكامها من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.
٢. لا يتم إجراء أي تعديل أو إضافة أو إلغاء على بنود هذه اللائحة إلا من خلال مجلس الإدارة.
٣. يتم العمل بهذه اللائحة اعتباراً من تاريخ إقرارها من مجلس الإدارة.
٤. تم اعتماد هذه اللائحة من قبل مجلس الإدارة اعتباراً من تاريخ 2023/09/21م الموافق يوم الخميس.



