

قواعد السلوك الوظيفي

تلتزم الحلول النهائية في مجمل أداؤها لتخطيط وتطوير موارد مؤسسات الأعمال بالجودة الشاملة في الأداء والممارسات المهنية، وهي حريصة أيضاً على جودة أداء موظفيها في بيئة مهامهم وفي علاقاتهم الشخصية والمهنية في مجتمع العمل للحفاظ على تميزهم المهني والأخلاقي في صناعة البرمجيات وفي خدمة عملاء الشركة.

الهدف

قواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والصدق والأمانة في تعاملات الشركة الداخلية والخارجية يلتزم بها الموظفون وكل من يملك عقود شراكة مع الشركة أو يمثلها لدى الغير (شركاء الاعمال). وتعد هذه القواعد ملزمة للجميع بشكل قانوني وإداري.

تهدف هذه التعليمات إلى بيان قواعد السلوك الوظيفي بما من شأنه إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي الشركة أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية.

بالإضافة إلى انها تهدف إلى غرس مكارم الأخلاق لدى الموظف للنأي بنفسه عن مواطن الشبهات التي قد تنال من كرامة الوظيفة وهيبته، كما تسعى إلى توجيه الموظفين إلى ضرورة تقديم خدمات سريعة وبجودة عالية للعملاء وبأعلى درجات المهنية والحيادية والإبلاغ عن أي تجاوزات لقواعد السلوك الوظيفي التي قد تصدر من الموظفين، حيث إن ترسيخ هذه القواعد السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة الشركة وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة ومكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر.

القيم والالتزامات الأخلاقية

- مع مراعاة ما جاء في التشريعات والقوانين المعمول بها في الدولة والتي تحكم الممارسات والتصرفات والعلاقات التي تنظم التعامل بين الشركة والآخرين، وما قررته اللائحة والسياسات والإجراءات الداخلية للشركة، تأتي قواعد السلوك الوظيفي مكملة لها، دون أن تحل محلها.
- تطبق قواعد السلوك الوظيفي على كل شخص يعمل لصالح شركة الحلول النهائية، أو أي من الشركات المملوكة لها بالكامل، أو شركاء الأعمال، ويشمل ذلك أعضاء مجلس الإدارة، والاستشاريين ومدراء الشركة التنفيذيين وجميع الموظفين في الشركة، أو الذين يمثلونها لدى الغير.
- تُعدُّ قواعد السلوك الوظيفي جزءاً لا يتجزأ من الوثائق التي تلتزم بها الشركة وكل من يعمل لديها أو يمثلها.
- تحرص الشركة على إدراج قواعد السلوك الوظيفي في جميع الاتفاقيات التي تعقدها مع استشارييها الخارجيين ووكلائها، وموزعيها ومورديها.
- يبدأ التزام من يعمل لصالح شركة الحلول النهائية بقواعد السلوك الوظيفي من تاريخ الالتحاق بالشركة سواءً كان ذلك من خلال التعاقد، أو مباشرة العمل أو التكليف أو التعيين، وحتى تاريخ انتهاء تلك العلاقة. ولا تحول الإجازات بأنواعها أو أداء مهام العمل خارج الدولة أو داخلها، أو بعثات التدريب والتأهيل من دون الالتزام بقواعد السلوك الوظيفي أثناء تلك الفترة.
- تتطلع الشركة للعمل مع أي شركة أو منشأة تتفق مع قواعدها ومبادئها.

أداء الحقوق

تتعهد الشركة بأداء الحقوق الوظيفية والتعاقدية تجاه الآخرين وفقاً للعقود المبرمة ولما تمليه قوانين العمل وتشريعاته ومن ذلك ضمان تطبيق الحد الأدنى للأجور، والالتزام بالحد الأقصى لساعات العمل حسب ما هو منصوص عليه في الأنظمة واجبة التطبيق، وتقديم الرعاية الطبية، والتأمين الاجتماعي والميزات الأخرى المنفق والمنصوص عليها في أنظمة الشركة وسياساتها. وتكفل الشركة عدم المساس بفرص الموظف وحقوقه، وتمنع ما من شأنه عرقلة أداء عمله وواجباته الوظيفية أو التدخل أو حمله على أدائه لعمله بطريقة غير قانونية.

ومع عدم الإخلال بحق الموظف في الالتجاء إلى الجهات الإدارية أو القضائية المختصة، يحق للموظف أن يتظلم لإدارة الشركة من أي تصرف أو إجراء يتخذ ضده، دون أن يضار الموظف من تقديم تظلمه أو خشيته من عواقب مستقبلية.

تعمل الشركة على توفير فرص وظيفية بناء على معايير موضوعية مبنية على المؤهلات العلمية، والخبرات الوظيفية، والكفاءة بما يتلاءم وطبيعة الوظيفة، وفقاً للأنظمة المعمول بها، وبما يراعي تنوع القوى العاملة بالشركة. ولا تفرق الشركة في علاقاتها بالموظفين بسبب العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الجنسية أو المنطقة أو السن أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة الجسدية، كما تحرص الشركة كذلك على وضع معايير موضوعية للتعيين، والترقية، والعلو الوظيفية، ومكافأة الأداء، وفرص التطوير والتدريب الوظيفي، والتقييم الشامل لأداء الموظف المهني والأخلاقي ومدى إنجازه لمهامه والتزامه بلوائح العمل وعلاقاته الإدارية ويتمتع موظفو الشركة بذات الحقوق والمميزات وفقاً للأنظمة الشركة وسياساتها.

تعارض المصالح:

تحرص شركة الحلول النهائية على أن يكون ولاء موظفيها خالصاً لمصالح الشركة وألا يكون للموظف أي مصالح أخرى تتعارض مع حقوق ومصالح الشركة. وعلى الموظف الإبلاغ عن أي مصالح شخصية أو مهنية يمكن النظر إليها على أنها تتعارض مع مصالح الشركة والحالات التي يمكن أن تمثل تعارضاً لمصالح شركة الحلول النهائية تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:

1. الارتباط بعمل آخر من شأنه أن يحدث تعارضاً فعلياً أو محتملاً مع مصالح الشركة.
2. الاستثمار مع منافس حالي، أو محتمل.
3. الشراكة مع أي من موظفي الشركة، أو استشاريها أو عملائها بما قد يؤثر أو يتعارض مع مصالح الشركة.
4. الاشتراك في عمل، أو تقديم خدمة أو تجبير عقود خاصة بالشركة من قبل متخذي القرار مع معارف وأقارب لهم من شركات أخرى.
5. تمثيل شركات أخرى في التعاملات التي تكون الشركة طرفاً فيها.
6. استخدام أصول وممتلكات الشركة للمصلحة الشخصية.

البيئة والصحة والسلامة المهنية

تعمل شركة الحلول النهائية وباستمرار على تطبيق أعلى المعايير في حماية البيئة والصحة والسلامة في جميع مراحل أعمالها ووفقاً لذلك تلتزم الشركة بتطبيق التالي:

1. القيام وبشكل دوري بتقييم مخاطر البيئة، والصحة، والسلامة والأمان في جميع مرافق الشركة ومن ثم معالجتها والقيام بالمراجعة الدورية.
2. الالتزام بالمتطلبات القانونية والمعايير الداخلية وأي ضوابط أخرى تقرها الشركة.
3. تهيئة بيئة عمل سليمة.
4. توفير التدابير الأمنية الكافية والإجراءات اللازمة لدرء الأنشطة المشبوهة التي قد تؤدي إلى مخاطر وتهديدات أمنية تستهدف العاملين أو مرافق العمل.
5. يحظر إحضار أي سلاح ناري أو أبيض أو غيره داخل مقر الشركة سواء كان مرخصاً أو غير مرخصاً. كما تحظر الشركة إدخال أي مواد ممنوعة أو محظورة أو مخلة بالأخلاق إلى داخل الشركة.

مكافحة الفساد:

تحارب شركة الحلول النهائية كافة أنواع الفساد التي تنشأ من ممارسة سلوك غير سوي أو مخالف للقوانين والتشريعات أو سياسات وإجراءات الشركة.

الاعتداء على أموال الشركة وحقوقها:

يُعرض للمساءلة أي موظف يقوم بالاعتداء على أو إساءة استخدام أموال الشركة التي في حيازته أو تحت تصرفه سواء بالاختلاس أو التبيد أو التفریط فيها أو بالإففاق في غير ما خصصت له أو السرقة أو التحايل في الحصول على أموال الشركة أو حقوقها بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

الرشوة واستغلال النفوذ والسلطة:

تقع جريمة الرشوة عندما يعطي أي شخص أو يهب أو يمنح أو يهدي أو يستلم أي شيء ذو قيمة مقابل القيام بعمل مخالف لإجراءات وقوانين الشركة أو يضر بمصالحها.

قد تشمل الرشوة على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- قبول أو منح أو عرض أي هدايا قيمة من أو إلى أطراف خارجية تتعامل مع شركة الحلول النهائية أو يترتب عليها منفعة شخصية قد تؤدي إلى تنازلهم أو تؤثر على قراراتهم بما يضر بمصالح الشركة وقد تكون تلك الهدايا (نقود أو خدمات أو وسائل ترفيه أو ضيافة أو دفع نفقات سفر أو تسهيل منح قروض أو المساهمات السياسية وعروض التوظيف وما إلى ذلك).
- دفع أي مبالغ لتسهيل الأعمال تتحصل بها الشركة على ميزة غير عادلة عن منافسيها من خلال تعامل سري مع العملاء المحتملين أو الجهات الحكومية.
- الخصومات أو التخفيضات أو العمولات المبالغ فيها دون موافقة الشركة.

الاحتيال وخيانة الأمانة

يرادُ به تحقيق مكاسب شخصية أو التسبب في خسارة الشركة أو الاستيلاء على أموال أو حقوق الغير من خلال استعمال وسائل يشوبها الغش أو الخداع أو التضليل أو الإخفاء المتعمد للبيانات الواجب الإفصاح عنها:

يأخذ الاحتيال صوراً متعددة من أبرزها:

- تقديم شهادات أو إفادات مزورة أو مستندات لمدفوعات أو مشتريات غير حقيقية أو تقديم مصاريف سفر غير صحيحة أو مستندات محاسبية مضللة.
- تضليل العميل بميزات غير موجودة في النظام أو وعده بإضافات دون الرجوع إلى الجهات المعنية.
- تضليل الشركة بمعلومات غير صحيحة عن العميل أو مهام ادعى تنفيذها.
- إدخال بيانات غير صحيحة أو التعديل على بيانات سابقة في أنظمة الشركة لأخذ العملاء المستهدفين من زملاء العمل.
- تحويل العملاء أو من يرغب في التعامل مع الشركة إلى منافسين من خارج الشركة.
- الادعاء بمساهمة غير حقيقية (لأشخاص أو شركات) في عمليات البيع أو التنفيذ أو غيرها وذلك لزيادة العمولة وسرقة أموال الشركة.
- العمل أو المساهمة بتقديم معلومات للعملاء المستخدمين لأنظمتنا لتنفيذ مخالفات مالية أو قانونية أو غيرها.
- تحريض العملاء لتقديم شكاوى للجهات الرسمية بغرض الابتزاز حال عدم رضوخ الشركة لمطالب لا تتوافق مع سياساتها وإجراءاتها.
- إنزال أو تثبيت أنظمة الشركة دون وجود ما يثبت شرائها من الشركة.

الملكية الفكرية والحفاظ على المعلومات والبيانات

- تعتبر الأنظمة والبرمجيات وأي ملكية فكرية أخرى تم تطويرها لصالح الشركة سواء التي قام الموظف بتطويرها بنفسه أثناء قيامه بوظيفته أو زملائه في الشركة أو الشركات الشقيقة أو أي أطراف خارجية قامت بتطوير أنظمة أو أدوات لصالح الشركة هي ملك حصري للشركة. ولا يجوز للموظف الاحتفاظ بهذه المواد بأي شكل من الأشكال أو تسليمها للغير أو نقلها خارج نطاق الشركة وعليه تسليمها عند ترك العمل في الشركة.
- تخضع ضوابط استخدام المعلومات لكافة الأنظمة والتشريعات المطبقة ومنها نظام مكافحة جرائم المعلوماتية. وتمنع الشركة استخدام أجهزة الحاسب الآلي وخطوط ومعدات الهاتف والإنترنت والجوال ونظام البريد الإلكتروني بأساليب عدوانية أو انتقامية تجاه الآخر أو بطرق تضر بمعنويات الموظفين أو لنقل مواد أو تبادل رسائل غير لائقة المحتوى أو مخالفة للذوق العام والأخلاق سواء كان عبر أي جهازٍ من أجهزة الشركة أو باستخدام خدمة الاتصال أو الإنترنت أو النطاق الترددي الذي توفره الشركة.
- يحق للشركة الاطلاع على المعلومات والبيانات المخزنة على كافة الوسائط الإلكترونية العائدة ملكيتها للشركة أو التي تستخدم النطاق الترددي أو الخطوط السلكية واللاسلكية للشركة.
- يحظر تسريب أي معلومات تخص الشركة وعملائها والمتعاملين معها سواء كانت فنية أو غير فنية.
- يحظر الإساءة للشركة في وسائل التواصل الاجتماعي أو المجالس العامة أو التجمعات العامة كالمؤتمرات وغيرها بما ينتج عنه إضرار بمصالح الشركة.
- يحظر الشكوى والتذمر للعميل من الشؤون الداخلية للشركة.

سلوكيات التعامل مع الزملاء

يستحق كل من يعمل لدى الشركة القدر اللازم من الاحترام والمعاملة الكريمة بغض النظر عن درجته الوظيفية. وتدعو الشركة موظفيها إلى التصرف بحیطة وحذر فالتصرفات والممارسات التي قد تكون مقبولة في بعض الثقافات لا تكون بالضرورة مقبولة لدى الجميع. لذا يحظر أي عمل من شأنه إهانة أو التقليل من شأن أي موظف في الشركة أو تعريض كرامتهم أو سمعتهم للانتقاص أو مضايقتهم ويدخل في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: نشر الأكاذيب والإشاعات المغرضة، النميمة، القذف، السباب، التحرش الجنسي، الاستهزاء، انتهاك الحرية والمعلومات

الشخصية، السلوكيات الانتقامية، التندر، السخرية، التعليق على سلوكيات الآخرين أو شكلهم الجسدي. وكذلك الاعتداء المباشر أو الانتماء أو الانخراط في أي عمل يؤدي إلى سلوك قسري أو تعسفي أو تهديدي أو استغلالي أو مؤذي أو ترهيبى أو عدائي.

سلوكيات التعامل مع العميل

- تحري الدقة عند إضافة بيانات العميل في أنظمة الشركة وتحديثها باستمرار عند التواصل معه.
- التحلي بالأمانة والدقة فيما تقدمه في الإعلان والتسويق والعروض لأنظمتنا.
- تحري الدقة في اختيار المنتجات والخدمات والحلول الملائمة لاحتياجات العميل.
- العناية الخاصة بتدريب عميلنا على النظام ليستفيد من إمكانياته في تنظيم أعماله وتطوير نشاطه والمحافظة على بياناته.
- الحرص على مواكبة كل جديد وتضمينه في أنظمة الشركة لتلبية احتياجات العميل وتحديث تلك الإضافات للعملاء الملتزمون معها في الخدمة.
- الوفاء بما نعد به في مراحل البيع والتنفيذ والخدمة.
- عدم رفع الصوت أو التلفظ بألفاظ غير لائقة أمام العملاء.
- عدم تجاهل العميل أو عدم الرد على الموبايل أثناء الدوام الرسمي.
- عدم الانشغال بالمشاكل الشخصية أثناء تأدية المهام عند العميل.

مخالفة قواعد السلوك المهني

حيث إن قواعد السلوك الوظيفي تُعد جزءاً لا يتجزأ من الوثائق التي تربط الشركة بالعاملين فيها، فإن مخالفة أحكامها والالتزامات الواردة بها تعرض المخالف للجزاءات الواردة في سياسة الجزاءات والعقوبات بعد استيفاء إجراءات التحقق من ثبوت المخالفة.

وفي حال عدم الالتزام بأحكام قواعد السلوك الوظيفي، فإن المخالف يتحمل منفرداً آثار تلك المخالفة بما في ذلك أي عقوبة تفرض من الجهات الرقابية، وتعويض الشركة عن الضرر الذي أصابها، ويحق للشركة تنفيذ إجراءات تأديبية على الموظف المخالف وفقاً لأنظمة العمل بالشركة.

تشكل لجنة الشكاوى بقرار من المدير العام لتفويضها في البت وتشكيل لجان التحقيق الخاصة بالقضايا المحالة وإقرار العقوبات. تعد إدارة الموارد البشرية هي الجهة المنوطة بتنفيذ الجزاءات والعقوبات.

الاعتماد والنفاذ

تم اعتماد قواعد السلوك الوظيفي بقرار من المدير العام بتاريخ: 30 يناير 2023م.

تتولى إدارة الموارد البشرية مراجعة قواعد السلوك الوظيفي، وتحديثها متى لزم ذلك ورفعها الى المدير العام لاعتماد أي تعديل. كما تقوم بإعداد النماذج والإيضاحات اللازمة، والبرامج التدريبية ورفع للمدير العام لاعتمادها.