

لائحة الإجراءات الخاصة بآلية تقديم الشكاوى

RL 1.17-2

1. الغرض

تقوم شركة Hortiful بممارسة أعمالها بطريقة قانونية وأخلاقية ومسؤولة اجتماعياً ومستدامة بيئياً. تُتيح آلية الشكاوى هذه للأفراد الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالانتهاكات الفعلية أو المحتملة للقوانين المعمول بها، أو مدونة السلوك لدينا، أو معايير حقوق الإنسان، أو الالتزامات البيئية، أو غيرها من متطلبات الامتثال. تهدف هذا الآلية إلى تحديد المخاطر والانتهاكات في مرحلة مبكرة، والتحقيق في المخاوف المُبلَّغ عنها بالشكل المناسب، وتنفيذ تدابير علاجية ووقائية ملائمة.

2. نطاق التطبيق

تنطبق هذه الآلية على المخاوف المتعلقة بما يلي:

- انتهاكات القوانين واللوائح المعمول بها؛
 - انتهاكات مدونة السلوك الخاصة بالشركة؛
 - الرشوة أو الفساد أو الاحتيال أو السرقة أو غيرها من انتهاكات الامتثال؛
 - مخاطر وانتهاكات حقوق الإنسان؛
 - عمالة الأطفال أو العمل القسري أو العبودية الحديثة أو التمييز أو التحرش أو المعاملة غير العادلة؛
 - انتهاكات متطلبات الصحة والسلامة المهنية؛
 - المخاطر البيئية أو الأضرار البيئية أو انتهاكات الأنظمة البيئية؛
 - انتهاكات التزامات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان أو البيئة ضمن سلسلة التوريد؛
 - أي سلوك خطير آخر قد يؤثر سلباً على الأفراد أو المجتمعات أو البيئة أو سلامة العمليات التجارية.
- لا تُعد هذه الآلية مُخصصة للشكاوى التجارية الاعتيادية أو مسائل خدمة العملاء أو النزاعات التعاقدية أو مناقشات الأسعار أو المشكلات التشغيلية، إلا إذا تضمنت قضايا تتعلق بالامتثال أو حقوق الإنسان أو البيئة.

3. من يمكنه تقديم بلاغ

تتاح هذه الآلية لـ

- موظفي شركة Hortiful GmbH & Co KG
- الموظفين السابقين والمتقدمين لشغل الوظائف؛
- الموردين ومزودي الخدمات والمقاولين وسائر شركاء الأعمال؛
- موظفي شركاء الأعمال؛
- الأفراد العاملين لدى شركات ضمن سلسلة توريد شركائنا التجاريين؛

- العمال والمجتمعات المحلية وأصحاب الحقوق وغيرهم من أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بأنشطتنا التجارية أو سلاسل التوريد؛
- أي شخص يطلع على مخاوف ذات صلة تتعلق بأنشطتنا التجارية أو سلاسل التوريد

4. قنوات الإبلاغ

4.1 قنوات الإبلاغ العامة

يمكن تقديم البلاغات أو الشكاوى عبر القنوات التالية:

- البريد الإلكتروني (مدير الاجتماعية المسؤولة): csr@hortiful.com
- الهاتف: +49 6227 3582790 (يمكن ترك رسالة)
- البريد العادي: Hortiful GmbH & Co. KG, Robert-Bosch-Str. 35, 69190 Walldorf, Germany
يُرجى الإشارة على المغلف: - سري /مدير المسؤولية الاجتماعية -

تُستلم جميع البلاغات والرسائل ويُعالجها مدير المسؤولية الاجتماعية، الذي يعمل بوصفه الجهة المسؤولة المُعيَّنة لهذه الآلية. لا يُحدّد اسم مدير المسؤولية الاجتماعية لضمان استمرارية عملية الإبلاغ بصرف النظر عن التغييرات في الموظفين يجوز تقديم البلاغات بصورة مجهولة حيثما أجازت القوانين المعمول بها ذلك. غير أن الأشخاص المُبلغين مُشجَّعون على تزويد بياناتهم الشخصية لتيسير التواصل والتحقيق

4.2 قناة الإبلاغ الداخلية للموظفين

توفر شركة Hortiful GmbH & Co. KG لموظفيها، بالإضافة إلى قنوات الإبلاغ العامة المُشار إليها في الفقرة 4.1، قناة إبلاغ داخلية خاصّة، وهذه القناة متاحة حصراً لموظفي شركة Hortiful GmbH & Co. KG وتُعنى بالإبلاغ السري عن المخاوف المتعلقة تحديداً بقضايا بيئة العمل والسلوك الداخلية.

يمكن استخدام القناة الداخلية للموظفين للإبلاغ عن مخاوف تتعلق بـ:

- التمييز أو التنمر أو التحرش؛
 - سلوك القيادة وتصرفات الإدارة؛
 - ظروف العمل أو العبء الزائد في العمل؛
 - الصحة والسلامة في مكان العمل؛
 - المخالفات الأخلاقية، كالفساد أو تعارض المصالح؛
 - انتهاكات القوانين أو الأنظمة المعمول بها؛
 - أي انتهاكات أخرى لقيم الشركة أو السياسات الداخلية
- لا يُقيّد وجود هذه القناة المخصصة حق الموظفين في استخدام آلية الشكاوى العامة الموضحة في هذه الوثيقة، أو التواصل مع سلطات الإبلاغ الخارجية عند الاقتضاء

5. مبادئ الإجراءات

تُعالج جميع البلاغات وفقاً للمبادئ التالية:

السرية

تُعامل هوية المُبلِّغين وجميع الأفراد المعنيين بالبلاغ بسرية تامة وتُصان وفقاً للمتطلبات القانونية المعمول بها

النزاهة

تُعامل جميع الأطراف المعنية بعدل وحياد وتُقيَّم الادعاءات بموضوعية ودون تحيز

الحماية من الانتقام

لا تتسامح شركة Hortiful مع أي انتقام ضد أي شخص يُثير مخاوف أو يُقدِّم بلاغاً بحسن نية. يُحظر صراحةً الانتقام أو التمييز أو التخويف أو التهديد أو أي معاملة سلبية أخرى ضد المُبلِّغين

سهولة الوصول

تتوفر الآلية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ويمكن استخدامها دون خشية من الانتقام

6. الإجراءات

استلام البلاغ

عند استلام بلاغ، تتولى الجهة المسؤولة مراجعة المعلومات وتحديد ما إذا كانت المسألة المُبلَّغ عنها تندرج ضمن نطاق هذا الإجراء (انظر القسم 2). يُرسل تأكيد الاستلام إلى المُبلِّغ في غضون سبعة (7) أيام من تاريخ الاستلام، إذا كانت بيانات الاتصال متوفرة

التواصل المستمر

طوال فترة معالجة البلاغ، تحافظ الجهة المسؤولة على التواصل مع المُبلِّغ، وتُطلعه على مستجدات الإجراءات بالقدر الذي يسمح به القانون ودون الإخلال بالتحقيق

التقييم والتحقيق

يُقيَّم البلاغ من حيث مصداقيته ويُحقَّق فيه عند الاقتضاء من قِبَل أشخاص مؤهلين ومستقلين. في حال الحاجة إلى معلومات إضافية، يُتواصل مع المُبلِّغ وفقاً لذلك

الدعم القانوني

تتعاون شركة Hortiful GmbH & Co. KG مع مكتب المحاماة RSM Ebner Stolz لضمان إجراء التحقيق بصورة قانونية سليمة ومهنية ولا سيما في الحالات التالية:

- عندما تنطوي المسألة المُبلَّغ عنها على مسؤولية قانونية محتملة لشركة Hortiful GmbH & Co. KG أو ممثليها؛
- عندما تستلزم المسألة تقييماً قانونياً وفق القانون الوطني أو الدولي المعمول به؛
- عندما قد تكون الجهات التنظيمية بحاجة إلى الانخراط؛
- عندما تستدعي تعقيدات القضية أو حساسيتها الاستعانة بخبرة قانونية خارجية؛

حالات عَدَم التسامح

تُصنّف فئات معينة من الانتهاكات باعتبارها حالات عَدَم تسامح. وفي حال وقوع مثل هذه الحالة، تسري الإجراءات الخاصة التالية:

- يُخطر العميل فوراً عند تحديد الحالة؛
- يُشرك العميل بفاعلية في معالجة الحالة؛
- يُزوّد العميل بتحديثات منتظمة طوال العملية؛
- لا يُنقذ أي قرار نهائي دون توافق مسبق مع العميل

إجراءات المتابعة

استناداً إلى نتيجة التقييم، تحدد الجهة المسؤولة إجراءات المتابعة المناسبة وتنفّذها. وقد تشمل هذه الإجراءات على وجه الخصوص:

- إجراء تحقيقات داخلية؛
- إحالة المُبلّغ إلى جهات مختصة أخرى؛
- إغلاق الإجراءات لعدم كفاية الأدلة؛
- اتخاذ إجراءات وقائية أو تصحيحية؛
- تدابير التخفيف من المخاطر؛
- إجراءات تأديبية؛
- تحسينات على السياسات أو الإجراءات أو الضوابط؛
- التواصل مع الموردين أو شركاء الأعمال

الرد على البلاغات

يتلقى المُبلّغ ردّاً في غضون ثلاثة (3) أشهر من تأكيد استلام البلاغ. في حال عدم إرسال تأكيد الاستلام (كما في حالة البلاغات المجهولة)، تُقدّم الردود في موعد لا يتجاوز ثلاثة (3) أشهر وسبعة (7) أيام من تاريخ استلام البلاغ. ستتضمن الملاحظات معلومات حول إجراءات المتابعة المخطط لها أو المنفذة بالفعل، وأسباب هذه الإجراءات. لن تُقدّم الملاحظات للمبلغ إلا بما لا يُخلّ بالتدقيقات أو التحقيقات الداخلية، ولا ينتهك حقوق الأفراد الذين يشملهم التقرير أو المذكورين فيه. وعلى وجه الخصوص، لن تُفصح أي معلومات إذا كان من المحتمل أن تكشف هوية الأفراد الخاضعين للتحقيق أو تُعرّض الإجراءات الجارية للخطر.

7. التوثيق وحماية البيانات

تُوثّق البلاغات والتحقيقات وفقاً للمتطلبات القانونية المعمول بها، ولا تُحتفظ بها إلا للمدة الضرورية. تُعالج البيانات الشخصية حصراً لأغراض معالجة البلاغات والشكاوى، وبما يتوافق مع قوانين حماية البيانات المعمول بها.

8. مراجعة الفاعلية

تُراجع فاعلية آلية الشكاوى هذه بصفة منتظمة ويُحدَّث الإجراء عند الضرورة ليعكس المستجدات القانونية والتجربة التشغيلية وفرص التحسين المُحدَّدة.

9. التواصل والنشر

لضمان إمكانية الوصول إلى آلية الشكاوى ومعرفتها لدى جميع أصحاب المصلحة المعنيين، تتخذ شركة Hortiful GmbH & Co. KG التدابير التواصلية التالية

الشركاء التعاقديون المباشرون

يُبلِّغ جميع الشركاء التعاقديون المباشرون لشركة Hortiful GmbH & Co. KG بوجود هذه الآلية وإمكانية الوصول إليها عبر رسالة خطية

الموردون

يتعين على الموردين عرض الملصق الذي توفره شركة Hortiful GmbH & Co. KG في مكان واضح داخل مرافقهم وستوفّر الملصقات للموردين باللغات المناسبة

التواصل الداخلي

يُبلِّغ موظفو شركة Hortiful GmbH & Co. KG بهذه الآلية وأي تحديثات عليها عبر لوحة الإعلانات الإلكترونية الداخلية للشركة. ويُطلَّع الموظفون الجدد على هذه الآلية خلال عملية الإدماج الوظيفي

10. التواصل

للاستفسار عن هذا الإجراء، يُرجى التواصل مع :
البريد الإلكتروني : csr@hortiful.com
الهاتف: + 49 6227 3582790

Hortiful GmbH & Co. KG, Robert-Bosch-Str. 35, 69190 Walldorf, Germany