



شركة البرهان الامنية

| | | |
|-------------------------|------------|-----------------|
| شركة البرهان الامنية | رقم الملف | اجراءات الشكاوى |
| مطار بغداد الدولي | رقم المرجع | 1 |
| الشكاوي - المرجع الشامل | التاريخ | 08/12/2021 |

سجل رقابة ومراجعة الوثائق وتعديلها

| الإصدار والمراجعة | | | مراجعة التضمين | |
|-------------------|--------------|------------|----------------|----------|
| رقم المرجع | تاريخ المرجع | وصف مختصر | التاريخ | الاسم |
| 1 | 08/12/2021 | اصدار اولي | 08/12/2021 | G Wilson |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

المحتوى

| | |
|---|----------------------------|
| 3 | الشركة : |
| 3 | التشغيل الصحيح: |
| 3 | الشكاوي : |
| 3 | طاقم العمل /الموظفين |
| 4 | العملاء |
| 4 | كيانات الطرف الثالث |
| 5 | الاجراءات : |
| 6 | الالتزام |

الشركة :

شركة البرهان الأمنية هي شركة أمنية خاصة مسجلة لدى وزارة الداخلية العراقية. رقم التسجيل المخصص لها هو 150 لكي تحصل الشركات الامنية على رقم تسجيل يجب أن تكون مسجلة لدى وزارة التجارة وتحمل رخصة تجارية. وقد صدر هذا الرقم بتاريخ 12 تموز 2017 تحت رقم 90100377 البرهان الامنية تقدم الخدمات الأمنية في العراق فقط.

التشغيل الصحيح:

من اجل تشغيل شركة أمنية لشكل رسمي يجب أن يكون لديك ترخيص تشغيل أممي صالح النفاذية. حيث يتم تجديد ترخيص التشغيل الأممي كل عامين. وفي حينها يتم ايضا فحص كل ما يلي من قبل ممثل عن الوزارة:

1. جميع وأية شكاوى مقدمة ضد مزود خدمات الأمن.
2. فحص وتسجيل جميع الموظفين الذين يقدمون الخدمات الأمنية لدى وزارة الداخلية.
3. جميع الأسلحة وملحقاتها يجب ان تكون قانونية ومسجلة لدى وزارة الداخلية.
4. يتم دفع مساهمات الضمان الاجتماعي للشركة وتحديثها.
5. يجب ان تكون رخصة اتصالات الشركة سارية المفعول ووحدات الاتصالات الخاصة بها مسجلة وباستخدام التردد الصحيح.

الشكاوي :

تلتزم شركة البرهان الامنية بتقديم خدماتها بشكل احترافي. حيث تحرص على الالتزام بالشفافية في اداء العمل.

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح عملية تقديم الشكاوى لما يلي:

- الموظفون /الكادر: الموظف هو فرد يعمل تحت إشراف أو سيطرة صاحب العمل ؛ العامل هو الذي يعمل لدى صاحب العمل .يعمل الموظف في خدمة صاحب العمل بموجب عقد توظيف صريح أو ضمني يمنح صاحب العمل الحق في إملاء واجبات عمل للموظف.
- العملاء /او مستخدمي الخدمات: يُستخدم مصطلح "العميل" لمستخدمي الخدمات بشكل عام بالاضافة الى عدد قليل من العملاء الآخرين ، مثل عملاء الفندق كما تستخدم كلمة "العميل" للإشارة إلى هذه الفئة حيث يتلقى مستخدم الخدمات أو العميل الخدمة بصورة مباشرة أو يستفاد من الخدمات بأي شكل من الاشكال.
- كيانات الطرف الثالث. الطرف الثالث هو كيان يشارك بطريقة ما بشكل أساسي بين كيانين آخرين. قد يكون العقد ، على سبيل المثال بين شركة البرهان الامنية ومزود خدمات صيانة السيارات أو مزود الملابس .وقد يمتد أيضًا إلى كونه فردًا من الجمهور الذي يتعامل مع حارس أمن المنشأة أو مفرزة امن حماية الشخصيات.

طاقم العمل /الموظفين.

يجب على جميع الموظفين الرجوع إلى سياسة الشكاوي او التظلم في شركة البرهان الأمنية. توضح هذه الوثيقة ما يلي:

- * العمليات.
- * المتطلبات.
- * الإجراءات.
- * عدم الكشف عن الهوية.
- * التحقيق واحتمال إحالة الشكاوى إلى القضاء العراقي.
- * القدرة على متابعة عمليات الشكاوى مع الحكومة العراقية بما في ذلك وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ووزارة الداخلية.

العملاء /المستخدمين النهائيين. كعميل أو مستخدم للخدمات ، فأنت لديك عدد كبير من الخيارات المتاحة.

- إذا لاحظت ممارسات غير آمنة /خطيرة ، فأنت تمتلك الحرية في لفت انتباه قائد الفريق إلى ذلك وطلب إجراء تغيير . على سبيل المثال في حالة ان يقود السائق المركبة بسرعة كبيرة ، فلك الحق ان تطلب من الفريق أن يبطئ.
- في حال كنت لا ترغب في ان تكون حاضراً او لا ترغب في تواجدك في موقف معين فاننا نرحب بشدة لاستخدام أحد وسائل الاتصال العديدة التي حصلت عليها في عملية الحجز ويمكنك الاتصال بواسطتها لتأكيد المهمة.
 - البريد الإلكتروني أو الاتصال بالعملاء.
 - عمليات الهاتف أو الاتصال بالعملاء.
 - الرجوع إلى الموقع الإلكتروني لشركة البرهان الامنية.
- في حالة حصول موقف معين بحيث ترغب في التحقق من كفاءة أو شرعية الخدمات المقدمة ، يجوز لك اتباع عملية الإبلاغ المذكورة أعلاه أو:
 - تقديم شكوى إلى CoCA مباشرة/ <https://icoca.ch/registering-a-complaint/> :
 - تقديم شكوى إلى هيئة اعتماد ISO: MSS Global باستخدام الموقع/ <https://www.mssglobal.com/>
 - تقديم شكوى إلى قسم الشركات الأمنية الخاصة لدى وزارة الداخلية . لا يوجد موقع الكتروني لاستخدامه . يجب الاتصال مباشرة مع الوزارة.

كيانات الطرف الثالث. تتمتع كيانات الطرف الثالث بمكانة مميزة حيث يتوفر لديها عدد كبير من وسائل الشكاوي. حيث لديهم كل ما تم ذكره اعلاه والمتاح للعملاء بالإضافة إلى السبل القانونية العراقية والسبل الوزارية للنظر في الشكوى بالإضافة إلى النظام القبلي العشائري الفريد من نوعه في العراق. الخيارات المتاحة موضحة أدناه:

- التبليغ عن المخالفات في مجموعة البرهان hotline@alburhangroup.com أو +44 (0) 20 7725 2280
- موقع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية/ <http://molsa.gov.iq/>
- رابط لشكاوى العمل والشؤون الاجتماعية/ <https://m.facebook.com/molsa.iraq.molsa/> 2Cg%__tn__=
- الخط الساخن لشكوى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية 3004 772764 (0) +964 : <http://molsa.gov.iq/index.php?name=News&file=article&sid=11037>
- رقم الخط الساخن للشكاوى بوزارة الداخلية (<https://moi.gov.iq/>) +964 5604 ؛ : <https://moi.gov.iq/index.php?name=Pages&op=page&pid=182>

ملاحظة: البرهان هي علامة تجارية معروفة ومحترمة في داخل العراق خاصة أنها مرتبطة بمؤسسة البرهان. تقوم المؤسسة بالكثير من العمل الخيري للمجتمعات المحتاجة في داخل العراق بضمنها برعاية دور الأيتام وبناء المدارس ومشاريع الإسكان الخيرية على سبيل المثال لا الحصر.

<https://www.facebook.com/alburhanfoundation/> ○

<http://www.alburhangroup.com/al-burhan-foundation.php> ○

الإجراءات :

عند استلام الشكوى (قد يتراوح ذلك من نزاع على المبالغ المدفوعة او التمر ، أو ربما عدم تمكن العملاء من الحضور الى الاجتماع ، أو عدم تقديم الخدمات التعاقدية كما ينبغي، أو الإبلاغ عن عدم مطابقة من أي نوع من الخدمات المقدمة، أو عدم تسوية حساب أو حتى قد تنشأ النزاعات من قبل شخص ثانوي يشكو من تصرف موظف الحماية الامنية بفعل قلة الوعي على الطريق وما إلى ذلك) سيستجيب المدير العام لتأكيد استلام الشكوى إذا لم تكن شكوى مجهولة بالاضافة الى تقديم جدول زمني للاستجابة والمتابعة.

سيقوم المدير العام بعد ذلك بتفويض مهمة التحقيق إلى مدير إدارة قادر لتولي المهمة مع توفير جدول زمني واقعي لإكمال اجراءات التحقيق:

- الشكوى صحيحة أم لا (تم إثباتها أو عدم إثباتها) من خلال لقطات الكاميرا أو البيانات المؤيدة لذلك.
- إذا كانت الشكوى من اختصاص الشركة أو في دوائر الدعوى القضائية العراقية.
- أي شكل من أشكال الإجراءات التصحيحية مرفقا معها الجدول الزمني للتنفيذ.

قد يتم تفويض مسؤولية التحقيق لشخص ما ، لكن مسؤولية الاتصال بالعميل والإشراف على عملية الشكاوى ستبقى مع المدير العام.

بمجرد الكشف عن النتائج الأولية للتحقيق، سيتواصل المدير العام مع مقدم الشكوى وسيحدد النتائج الأولية ويقترح مسار تنفيذ العمل عليها. وبمجرد اكتمال التحقيق الكامل وخطة العمل التصحيحية الموضوعة سيقوم المدير العام مرة أخرى بالتنسيق مع مقدم الشكوى وإبلاغه بالمجريات.

إذا لم يكن مقدم الشكوى راضياً عن الاجراءات ، فستستمر المناقشة. إذا لم يتم الاتفاق على حل ودي ، يكون للمشتكي الحق في إبلاغ الحادثة إلى هيئة اعتماد أو هيئات الحكومية المختصة. سوف تمثل شركة البرهان الأمنية بشكل كامل لأي تحقيق لاحق يشارك في عملية التحقيق والنتائج والإجراءات التصحيحية.

ملحوظة: إذا تم تحديد صحة الشكوى ولكنها تقع في نطاق الاختصاص القضائي العراقي ، فسيتم تسليمها دون استشارة الى المدعي. لا تقتصر الحالات على المذكورة اعلاه بل ايضا تشمل الاعتداء والأضرار الجنائية وما إلى ذلك. ستتعاون شركة البرهان الامنية وتمثل لأي تحقيق جنائي لاحق.

الالتزام

شركة البرهان الامنية هي شركة ناشئة تجد طريقها إلى بيئة تشغيل صحيحة حيث يوجد لديها منافسون من ذوي الاختصاص. الالتزام في العمل هو عامل أساسي لنجاح الشركة.

تلتزم إدارة شركة البرهان الامنية بالتعامل ومعالجة أي الشكاوى بطريقة مهنية ومهذبة وسريعة. هذا هو التزامنا ، لأننا نفهم أن ما يليمن النقاط ادناه سيعتمد على أفعالنا:

- بناء الثقة في بيئة التشغيل.
- التعرف على نقاط الضعف /ال فشل ووضع خطة عمل تصحيحية.
- تحسين تقديم الخدمات.
- ضمان الامتثال للتشريعات العراقية وهيئات الاعتماد.
- بناء الثقة في المجتمع المحلي.
- المساعدة في التوظيف وبناء العلامة التجارية.
- تثقيف جميع الموظفين والأفراد المرتبطين على نطاق أوسع بأهمية بناء الثقة ورعاية الموظفين وتحسين تقديم الخدمات والتفاعل وتبني المعايير والتنوع.

سيتعاون البرهان علناً مع أي وجميع الشكاوى و /أو التحقيقات . قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى سحب ترخيص التشغيل الخاص بنا وهذا يعني في نهاية المطاف أن شركة البرهان الامنية لم تعد لديها القدرة على تقديم خدمات الأمن ولم تصبح موجودة.