

Escalation Policy

الهدف من السياسة :-

اظهار المشاكل والتحديات على السطح وعرضها بشفافيه ووضوح بتفاصيل كامله و التكاليف لحلها وتحسين بيئة العمل والتنسيق المستمر لما فيه مصلحة العمل وتحسين بيئته وتكون

حالات التصعيد :-

1. الإبلاغ عن السرقات و الإختلاسات و التريح من الوظيفة و اهدار موارد الشركة .
2. حماية الشركة من ضياع فرصة ربح او حمايتها من خسائر محتملة او ضياع فرصة الإستفادة من احد العروض .
3. الحاجة الى قرار عاجل (داخلياً او خارجياً)
4. الإعتماد من جهة عليا بالشركة .
5. طلب المساعدة و الدعم من سلطة اعلى بالشركة .
6. تظلم او التماس .
7. الإبلاغ عن تصرفات تضر بالصالح العام للشركة و التي ينتج عنها غرامات او مخالفات او حالات تقاضي .
8. وقف اختراق احد المسؤولين القواعد العامة و النظام العام للشركة مستخدماً ما لديه من سلطة العمل .
9. الإبلاغ عن اي انشطه لا تحكمها نظم عامه او لوائح و سياسات داخلية معتمده للحد من تضارب الأراء و تقليل الإستثناءات .

أولاً: كيفية اسلوب التصعيد :-

في حالة حدوث اي من الحالات السالفة الذكر يجب على الموظف رفعها في الحال الى رئيس القسم و مدير الإدارة طبقاً لجدول التصعيد المرفق :-

Send	To...	Head Section
	Cc...	Manager ; Employee
	Bcc...	
	Subject:	SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

و تكون مسئولية الموظف هو استكمال باقي معلومات ال Escalation Form و الذي يشمل :-

لل اسم الموظف و الكود الوظيفي .

لل تاريخ . الحدث - تاريخ . العلم بالحدث

لل عرض مفصل للموضوع . - رأي الموظف

يجب مراعاة طريقة الإبلاغ من حيث CC & TO وكذلك عنوان ال e-mail يجب ان يكون مركب (معبر عن الموضوع + رقم الموضوع) و يكون مرفق بالإيميل Escalation Form

كما لا يكتفى بإرسال e-mail بل يجب على الموظف التأكد من وصول المعلومة الى رئيس القسم او القائم بعمله بالمشافهة او بالتليفون او بكافة الوسائل المتاحة للإتصال لكافة المستويات الإدارية

و تكون مسئولية رئيس القسم ارسال الرد من ال e-mail حسب توقيتات الجداول المرفقة .

Send	To...	Manager ; Employee ;
	Cc...	Head Section ;
	Bcc...	
	Subject:	SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

و يكون مدير الإدارة مسئولاً عن متابعة تفاصيل الموضوع و مناقشته مع كلاً من الموظف و رئيس القسم . و الإفادة بالقرار النهائي .

Escalation Policy

Send	To...	Head Section; Employee
	Cc...	Manager ;
	Bcc...	
Subject:		SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

او الإفادة بالرأي و التصعيد الى رئيس القطاع على الفور حسب التوقيتات بالجدول المرفق وكذلك يجب ارفاق ال Escalation Form به كل معلومات الموضوع و آراء فريق العمل .

Send	To...	Vice President ;
	Cc...	Manager ;Head Section ; Employee
	Bcc...	
Subject:		SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

كود الموظف	ت . الحدث					
الإسم الثلاثي						
عرض الموضوع						
	رأي الموظف					
	رأي رئيس القسم					
	قرار المدير					
	قرار رئيس القطاع					
Escalation Matrix						
الموظف	رئيس القسم	مدير الإدارة	رئيس القطاع	نائب مدير عام	رئيس مجلس ادارة	عدد ايام التوقف
						ت . العلم
0	0	0	0	0	0	مدة العلم
						ت . التصعيد
0	0	0	0	0	0	عدد ايام التوقف
						مدة التصعيد
						هل توجد قواعد

تكون مسئولية رئيس القطاع اعطاء قرار قبل المواعيد المحددة بالجدول المرفقة

Send	To...	Manager ;Head Section ; Employee
	Cc...	Vice President ;
	Bcc...	
Subject:		SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

Escalation Policy

او ابداء الرأي و التصعيد لرئيس مجلس الإدارة للقرار النهائي و يجب ان يكون مرفق به ال Escalation Form به كافة البيانات لفريق العمل

Send	To...	CEO;
	Cc...	Vice President ; Manager ;Head Section ; Employee
	Bcc...	
	Subject:	SMG – Subject – Escalation No (Serial / Section / Department / Year/ R1)

ملاحظات هامه جداً :-

1. في حالة وجود عدة اطراف (عدة ادارات) يضاف قرناء المراسلات لهذه الإدارات في كافة مراحل التصعيد الى نهاية القرار
2. في حالة وجود اطراف خارجية عن الشركة لا يجوز نهائياً أن تشترك في مراحل التصعيد و المناقشات الداخلية بل فقط تخطر بالقرار النهائي للشركة .
3. في كافة مراحل التصعيد يجب ارفاق ال Escalation Form به كافة البيانات وآراء فريق العمل و التي الهدف منها التواصل الصحيح و اظهار طرق التفكير المختلفة و الإستفادة منها و توحيد وجهات النظر مع الوقت لتكون القرارات معبره عن سياسة شركه و نظام عام بها و ليس وجهات نظر شخصية .
4. ينتج عن هذا الأسلوب توضيح الأنشطة التي تمارس بدون نظام محدد و التركيز عليها ووضع نظام لها .