

عنوان: ASLCD A – 101

روش های مکانیزم شکایت برای قواعد رفتار اخلاقی بین المللی برای شرکت های امنیتی خصوصی

1. هدف

هدف این پالیسی، بیان روشها و راهنماییها در رسیدگی به شکایات تحت چارچوب قواعد رفتار اخلاقی بین المللی برای شرکت های امنیتی خصوصی (ICoC) است.

این پالیسی شامل اجرای ماده ۶۶ و ماده ۶۷ قواعد است که ایجاد یک مکانیزم موثر و شفاف برای رسیدگی به شکایات را در بر میگیرد.

2. حدود

این پالیسی بالای تمام شرکت های امنیتی خصوصی (PSPs) و پرسنل آنها که از امضاکنندگان قواعد ICoC هستند، اعمال می شود. که شامل شکایاتی است که توسط افراد یا نهاد های متاثر از فعالیت های شرکت های امنیتی خصوصی (PSPs) مطرح میشود، از جمله مشتریان، کارمندان، قراردادی ها و جوامع محلی.

3. تعریف ها

الف. شکایت: نگرانی، شکایت یا اختلافی که از طرف یک متاثر از رفتار، اعمال و یا تأثیرات شرکت های امنیتی خصوصی (PSPs) و یا پرسنل آن مطرح می شود.

ب. مکانیزم شکایت: طی مراحل رسمی که برای دریافت، ارزیابی و رسیدگی به شکایات به شیوه ای منصفانه، به موقع و پاسخگو ایجاد می شود.

4. اصول

روش های مکانیزم شکایت باید با رعایت اصول ذیل باشند:

الف. دسترسی: این مکانیزم باید برای همه طرف های متاثر قابل دسترسی باشد، بدون توجه به وضعیت، محل و توانایی آنها برای مشارکت.

ب. شفافیت: طی مراحل باید شفاف باشد و اطمینان حاصل شود که همه طرف ها مراحل مربوطه، زمانبندی مربوطه و مکانیزم های به اشتراک گذاری اطلاعات را درک کرده اند.

ت. عدالت: شکایات به صورت بی طرفانه و با توجه به حقوق و منافع تمامی طرف های مربوطه بررسی خواهند شد.

ث. پاسخگویی: شرکت های امنیتی خصوصی (PSPs) باید به عملکرد خود پاسخگو باشند و اقدامات مناسبی برای برطرف کردن شکایات و جلوگیری از وقوع مشکلات آینده انجام دهند.

ج. محرمانگی: در طول طی مراحل شکایت، محرمانگی حفظ خواهد شد تا جایی که مانع از حل مسئله به شکل مؤثر نشود.

5. ایجاد مکانیسم رسیدگی به شکایات

الف. شرکت های امنیتی خصوصی (PSPs) باید یک مکانیسم مستقل و مؤثر شکایت را مطابق با ماده 66 ICoC ایجاد و حفظ کنند.

ب. مکانیسم باید به اندازه کافی دارای منابع، پرسنل و در دسترس همه طرف‌های آسیب‌دیده باشد.

ج. شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید اطلاعات روشنی را در مورد وجود و عملکرد مکانیسم شکایت به همه ذینفعان ارائه دهند.

6. ارسال و دریافت شکایات

الف. شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید کانال‌های متعددی را برای ارسال شکایات ایجاد کنند، از جمله فورم‌های کتبی، ایمیل، خط‌کمک یا ارسال‌های حضوری.

ب. پس از دریافت شکایت، شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید دریافت را فوراً تأیید کند و اطلاعاتی در مورد مراحل بعدی و زمان‌بندی تخمینی در اختیار شاکی قرار دهد.

7. ارزیابی و بررسی شکایات

الف. شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید یک ارزیابی منصفانه و کامل از شکایت برای تعیین اعتبار و ارتباط آن با ICoC انجام دهد.

ب. اگر شکایت معتبر تلقی شود، شرکت امنیتی خصوصی (PSP) تحقیقاتی را برای جمع‌آوری تمام اطلاعات و شواهد لازم برای حل مشکل آغاز می‌کند.

ج. تحقیقات باید توسط پرسنل واجد شرایطی که مستقل از موضوع شکایت بوده و در قضاوتشان بی‌طرف هستند، انجام شود.

8. حل و تلافی شکایات

الف. شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید در صورت امکان، با گفت و گو، مذاکره و توافق، به حل شکایات برسد.

ب. حل مشکل ممکن است شامل اقدامات تصحیحی، جبران خسارت، تغییر سیاست‌ها و روش‌ها یا سایر اقدامات مناسب برای رفع تأثیرات شکایت باشد.

ج. شرکت امنیتی خصوصی (PSP) باید به سرعت راه حل را به شاکی اعلام کرده و به او اطلاعاتی در باره هر اقدامی که به دنبال آن بوده، ارائه دهد.

شکایت یا شکایت بیان نارضایتی از محصول، خدمات یا رفتار (ASL) Axien Services Limited است.

شرکت ASL همه شکایات را بسیار جدی می‌گیرد و همه کارمندان اش آموزش دیده اند و متعهد هستند که هر مشکلی را به محض اینکه به آنها اطلاع داده شود حل کنند.

"این یک اصل مشخص شده است که هرگاه شکایت یک مشتری یا فرد با رضایت کامل او حل گردد، احتمالاً مشتری دایمی خواهد شد." بنابراین، از شما می‌خواهیم که در صورت نارضایتی از خدمات یا رفتاری که دریافت کرده‌اید یا شاهد آن بوده‌اید، در اولین اقدام با نزدیک ترین نماینده گی ASL در اسرع وقت این موضوع را به اطلاع ما برسانید.

اگر این روش رضایت کامل به شما ارائه نمی‌دهد، یا فکر می‌کنید که شکایت شما به یک کارمند نامناسب است، لطفاً از طریق یکی از گزینه‌های زیر با مدیر شرکت ASL، آقای Darren Hession تماس بگیرید:

شماره تماس : + 44 (0) 7801 576 199

ایمیل: dhession@axien-security.com

بنویسید به آدرس : Mr. Darren Hession, Axien Security Limited, 25 The Crescent, Plymouth, Devon, PL1 3AD

هنگامی که با ما تماس می‌گیرید، لطفاً نام کامل، اطلاعات تماس خود را به ما بدهید و یک شماره تلفن همراه را با:

• شرح کامل شکایت شما (شامل موضوع و تاریخ و زمان در صورت اطلاع).

• هر نامی از افرادی که تاکنون با آنها سروکار داشته اید. و

• کپی هر گونه اوراق یا نامه مربوط به شکایت.

• هر مدرک دیگری که ممکن است در رابطه با ادعا تان داشته باشید (فیلم، تصاویر و غیره). شرکت ASL از شما می‌خواهد که شکایت خود را در اسرع وقت پس از رویداد مطرح کنید تا ما فرصت بررسی کامل را داشته باشیم هنگامیکه که حقایق و خاطرات رویداد به موقع رسانیده شود، می‌توان با دقت آن را به بررسی کرد.

مدیران شکایت شما را بررسی کرده و ظرف پنج (5) روز کاری به شما پاسخ خواهند داد.

درخواست تجدید نظر پس از طرح شکایت اولیه

در صورتی که شما پس از بررسی شکایت و تصمیم‌گیری، هنوز از نتیجه رضایت ندارید، می‌توانید شکایت خود را به مدیر دیگر ما ارجاع دهید. لطفاً هر مورد دیگری را که برای بررسی ارائه می‌دهید، به وضوح بیان کنید که چرا هنوز از تصمیم گرفته شده راضی نیستید. مدیر جایگزین به طور کامل شکایت شما را بررسی خواهد کرد و در ظرف (5) روز کاری به شما پاسخ خواهد داد.

با مدیر جایگزین، آقای دیوید پارکر، می‌توان از طریق ذیل به تماس شوید:

شماره تماس : +44 (0) 7919 350 750

ایمیل: dparker@axien-security.com

بنویسید به آدرس: Mr. David Parker, Axien Security Limited, 25 The Crescent, Plymouth, Devon, PL1 3AD

در صورتی که پس از پیگیری روش داخلی ما در رابطه به شکایات، هنوز از نتیجه راضی نیستید و یا اگر شکایت شما مربوط به خدماتی است که در رابطه با دوره آموزشی خود دریافت کرده اید و مدرک خود را کسب کرده اید، لطفاً با انجمن بین‌المللی رفتار حرفه‌ای (ISCoCA) تماس بگیرید، پالیسی شکایت آن‌ها را در وبسایت آن‌ها از لینک ذیل پیدا کنید:
<https://icoca.ch/registering-a-complaint/>

در صورتی که شکایت خود را مطرح نموده اید و هنوز از نتیجه راضی نباشید، می‌توانید شکایت خود را هیئت بررسی مرتبط با مدرک ارجاع دهید. یک نماینده از شرکت ASL قادر خواهد بود راهنمایی لازم را برای شما در هر مورد ارائه دهد و جزئیات تماس را فراهم کند.

شکایات ناشناس: شکایات می‌توانند به صورت ناشناس ارسال شوند - اما باید توجه داشت که تحقیق چنین شکایاتی مشکل است. شکایات همچنین می‌توانند توسط یک شخص ثالث قابل اعتماد دریافت شوند. اما تضمین‌هایی ارائه می‌شود تا اطمینان دهد که هیچ عواقبی برای کسی که شکایت می‌کند انجام می‌دهد وجود نخواهد داشت، تهدید یا خشونت و یا آسیب جنایی وجود نخواهد داشت. پرونده شکایات به مدت 7 سال نگهداری می‌شود و هر گونه شکایت دریافت شده به ثبت شکایات اضافه می‌گردد.

همکاری با تحقیقات خارجی: شرکت اکسین و خدمات امنیتی آسیا شاهین (ASSSC) هر شکایتی را که به اثبات رسیده باشد، به مقامات صلاحیت‌دار منتقل خواهند کرد، و ما به صورت کامل با تحقیقات خارجی همکاری خواهیم کرد. ما پیشنهاد می‌دهیم که این مورد در مکانیزم شکایت مدنظر قرار گیرد. مقامات صلاحیت‌دار در انگلستان، نیروی پلیس مربوط به منطقه‌ای که شکایت در آن دریافت شده است و در افغانستان، وزارت داخله یا پلیس محلی خواهند بود.

پالیسی حفظ محرمانگی: شرکت باید حریم خصوصی هر شاکی را تضمین کند تا هیچ عواقبی به وجود نیاید. و هر تهدید یا ایجاد ترس باید با جدیت بالایی مورد بررسی قرار گیرد و تمام تلاش‌ها برای حفظ محرمانگی در طول طی مراحل شکایات و پس از آن انجام می‌شود و ما تضمین می‌کنیم که تعداد کارمندی که با شکایت سر و کار دارند به حداقل ممکن محدود خواهد شد.

تضمین حفاظت شاکیان، خانواده‌هایشان و اموالشان: شاکیان و شاهدان ممکن است هنگام گزارش یک حادثه، خود و یا خانواده و اموالشان را در معرض خطر قرار دهند. شرکت اکسین و آسیا شاهین باید اطمینان دهد که خطرات پتانسیلی قبل و در طول بررسی شکایت را کاهش دهد.

شرکت Axien Security / ASSSC به شرح زیر عمل خواهند کرد:

خطرات برای شاکی، خانواده و اموالش را ارزیابی می‌کند: اقداماتی که ممکن است هویت شاکی را فاش کنند و او را به خطر انتقام قرار دهند را پیش بینی و ارزیابی می‌کند. شرکت Axien Security / ASSSC تضمین می‌کند که در صورت لزوم، برای شاکی، برنامه‌های حفاظتی را طراحی و اجرا می‌کند.