

عنوان : ASLCD A -101

د خصوصی امنیتي شرکتونو لپاره د نړيوال اخلاقي چلند قانون لپاره د شکایت میکانیزم کرنلاره

1 - موخه :

ددی تگلاری موخه د خصوصی امنیتي شرکتونو لپاره (ICOC) د نړيوالو اخلاقي چلند په چوکاټ کی د شکایتونو لپاره د کرنلارو او لارښود تشریح کول دی .

په دی پالیسی کی د تاكلی مقرراتو د 66 او 47 مادې پلي کول شامل دی کوم چی د اعیز من او شفاف شکایت میکانیزم رامنخته کولو پوری تړاو لری .

2 - حدود :

دپالیسی په ټولو امنیتي خصوصی شرکتونو (PSPs) او د دوی په پرسونل باندی د تطبیق ورده چی د ICOC مقرراتو لاسلیک کونکی دی چی د شخصی امنیتي شرکتونو (PSPs) فعالیتونو لخوا اغیزمن شوی اشخاص یا ادارو لخوا د پیروونکو، کارکوونکو، قراردادیانو او محلی ټولنو په گډون شکایتونه شامل دی .

3 - تعریفونه :

الف - شکایت :

یو اندیینه ، شکایت یا شخړه چی یو متضرر لخوا د خصوصی امنیتي شرکتونو (PSPs) یا دهغوی د پرسونل دچلند ، کرنو یا اغیزو د امله را پورته کیږی .

ب- د شکایاتو میکانیزم :

د رسمی پراونو په لری کی د شکایتونه ترلاسه کولو ، ارزولو او حل لپاره په عادلانه ، په وخت او حواب ورکونکی کرنوپه موخه رامنخته کیږی .

4 - اصول :

دشکایاتو میکانیزم باید دلاندی اصولو سره مطابقت ولری .

الف - لاسرسی :

دا میکانیزم باید د ټولو اغیزمن اړخونوته د لاسرسی وروی پرته له دی چی دگډون لپاره د دوی دریخ ، موقعیت وړتیا په پام کی ونیسی .

ب - رویتیا :

طی مراحل باید شفاف وی او ډاډ ترلاسه کړی چی ټولی خواوی د اړوند گامونو ، وخت او د معلوماتو شریکولو میکانیزم باندی پوه شوی دی .

ت - عدالت :

شکایتونه باید په بی پری ډول او دټولو اړوند خواوو د حقونو او گټو مطابق وڅیرل شی .

ث – حواب ورکول :

خصوصی امنیتي شرکتونه (PSPs) باید د خپلو کړنو په اړه حساب ورکونکي وی او د شکایتونو د حل او دراتلونکي ستونزو د مخنیوي لپاره اړیني کړنې تر سره کړي .

ج – محرمیت :

د شکایت د پروسې په لړ کې محرمیت به تر هغې پورې ساتل کېږي ترڅو چې دا مسله په اغیزمنه توګه د حل کېدو مخه ونه نیسي .

5 - د شکایتونو د حل میکانیزم رامنځته کول :

الف: خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) باید د ICOC د ۶۶ مادې له مخې د شکایتونو خپلواک او اغیزمن میکانیزم رامنځته او وساتي .

ب : میکانیزم باید کافي سرچینې ، پرسونل او ټولو اغیزمنو اړخونو ته د لاس رسې وړ وي .

ج : خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) باید د شکایتونو د میکانیزم د شتون او فعالیت په اړه ټولو ګټه اخیستونکو ته روښانه او کره معلومات وړاندې کړي .

6 - د شکایتونو لیرل او ترلاسه کول :

الف : خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) باید د شکایتونو لیرلو لپاره ډیرې چپلونه لکه (لیکلي فورمې ، بریښنا لیک ، هلپ لاین یا مخامخ غوښتنلیکونه) رامنځته کړي .

ب : د شکایاتو ترلاسه کولو سره سم امنیتي خصوصي شرکتونه (PSPs) باید د شکایت درسیدو تایید وکړي او شکایت کوونکي ته د راتلونکو کړنو او اټکل شوي وخت په اړه معلومات ورکړي .

7 - د شکایتونو ارزونه او کتنه :

الف : خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) باید د شکایت د اعتبار او تر او معلومولو لپاره په سمه او دقیقه توګه ارزونه وکړي .

ب : که شکایت د اعتبار وړ وګنل شي خصوصي امنیتي شرکت (PSPs) به د مسلي د حل په موخه ټول اړین معلومات او شواهد را ټولولولپاره څیړنې پیل کړي .

ج : څیړنې باید د وړ پرسونل لخوا ترسره شي چې د شکایت له موضوع څخه خپلواک او په قضاوت کې بی طرفه وي .

8 - د شکایت تلافی او حل :

الف : که امکان ولري خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) کولای شي د خبرو ، مذاکرو او تړونونو له لاری شکایتونه حل کړي .

ب : د ستونزې په حل کې ممکن اصلاحي کړنې ، د خسارې ورکړه ، په پالیسيو او کړنلرو کې بدلونونه ، یا د شکایت د اغیزو له منځه وړلو لپاره نو مناسب او اړین اقدامات شامل شي .

ج : خصوصي امنیتي شرکتونه (PSPs) باید ژر تر ژره شکایت کوونکي ته د حل د لاری او هر ډول نورو کړنو په اړه خبر ورکړي .

شکایتونه /دشکایتونو او بیا لید میکانیزم :

♣ شکایت یا د ناخوښې څرګندونې د (ASL) Axien Services Limited د محصول ، خدمت یا چلند په اړه دی .

♣ د ASL شرکت د ټولو شکایتونو جدې لیدنه کوي ، د یاد شرکت ټول کارکوونکي روزل شوي او ژمن دي چې د شکایت د را رسیدو او

خبرتیا سره سم هره ستونزه چې وی حل یې کړي .

♣ دا یو ځانگړی اصل دی چی که چیری د پیروونکی شکایت د هغه د بشپړ رضایت سره حل شی احتمالاً هغه به ستاسی دایمی پیروونکی شی ، نو مونږ له تاسی څخه غوښتنه کوو چی د ناخوښی ، یا د ناسمه کړنو د لید او یا شاهد په توگه تاسی کولای شی چی په لمړی سرکی زموږ نږدی استازی سره اړیکه ونیسی او د ASL شرکت ته په دی اړه ژر تر ژره خبر ورکړی .

♣ که ددی کړنو څخه تاسی مطمین نه یاست او یا فکر کوی چی ستاسی شکایت یو نامناسب کارکونکی ته رسیدلی نو مهربانی وکړی د لاندی اختیارنو څخه یوه لاره غوره اود ASL شرکت مدیر بناغلی Darren Hession سره اړیکه ونیسی .

د اړیکی شمیره : + 44 (0) 7801576199

برېښنا لیک : dhession@ axien- security . com

Mr : Darren Hession, Axien Services Limited, 25 The Crescent,
Plymouth لیکنه وکړی دی آدرس ته :

♣ کله چی تاسی مونږ ته زنگ وهی . مهربانی وکړی مونږ ته خپل بشپړ نوم ، د اړیکو شمیره او دگرځنده تیلیفون شمیره د خپل شکایت بشپړ توضیحات راکړی (د خبرتیا په صورت کی که موضوع د تطبیق وړ وی دنیتی او وخت په شمول) .

♣ د ټولو هغی کسانو چی تر اوسه تاسی ورسره کار او معامله کړی نومونه او په اړه یی معلومات راکړی .

♣ د شکایت پوری اړوند لیک او ورسره مل هر ډول اسنادو کاپی .

♣ هر نور مدارک او شواهد چی ستاسی د ادعا سره تړاو ولری (فلم ، انځور اوداسی نور ...) ، شرکت له تاسی څخه غوښتنه کوی چی دپیننی وروسته ژر تر ژره خپل شکایت ثبت کړی ، د شکایت یا دپیننی حقایق او یادښتونه په بشپړه توگه او په وخت وسپارل شی ترڅو مونږ ددی فرصت ولرو چی دهغی دقیقه لیدنه او څیړنه وکړو .

♣ مدیران ستاسی د شکایت څخه لیدنه کوی او تاسی ته د (۵) کاری ورځو په ترڅ کی ځواب در کوی .

د لومړنی شکایت ثبتولو وروسته د بیا لید غوښتنه :

♣ که تاسی د شکایت بیا کتنی او پریکړی کولو وروسته بیا هم راضی نه یاست ، تاسی کولای شی خپل شکایت زموږ بل مدیر ته راجع کړی ، مهربانی وکړی په روښانه ډول وواپاست چی ولی تاسو د قضیې په اړه د نیول شوی پریکړی څخه راضی نه یاست ، ځای ناستی مدیر ستاسی د شکایت څخه په بشپړه توگه لیدنه کوی او تاسی ته د (۵) کاری ورځو په ترڅ کی ځواب در کوی .