

## سياسة الشكاوى والتظلمات والإبلاغ عن المخالفات

معلومات عامة

تاريخ الإصدار: 13 مارس 2023

رقم الوثيقة: POL-CRM-DAK-005 - سياسة الشكاوى والتظلمات والإبلاغ عن

المخالفات (معلومات عامة)

## سياسة الشكاوى والتظلمات والإبلاغ عن المخالفات


### الشكاوى والتظلمات

في شركة ضفاف الخليج للخدمات الأمنية (DAK) نتلقى الشكاوى والتظلمات من موظفينا أو عملائنا أو أي فرد من السكان الذين ربما يكونون قد تعاقدوا مع موظفينا بجديّة. لقد اتخذنا خطوات للتأكد من أننا نتعامل مع أي شكاوى أو تظلمات في أسرع وقت ممكن ونهدف إلى الرد في غضون أربع ساعات من تلقي الشكاوى / التظلم الأولى. سنهدف إلى التحقيق في الشكاوى / التظلم في غضون 24 ساعة وإصدار أي إجراءات تصحيحية ضرورية في غضون 72 ساعة. إذا كنت ترغب في الاتصال بنا لتقديم شكاوى / تظلم، فيرجى الاتصال بعنوان البريد الإلكتروني المخصص لدينا؛ [complaints@defafalkhaleej.com](mailto:complaints@defafalkhaleej.com) وسيرد عليك أحد كبار أعضاء فريقنا.

### الإبلاغ عن التظلمات

في شركة ضفاف الخليج للخدمات الأمنية (DAK) نحن ملتزمون بأعلى مستويات السلامة والنزاهة والشرعية. كما أننا نشجع موظفينا على إثارة أي مخاوف مشروعة لديهم بحسن نية وبسرية تامة. إذا شعر أي من موظفينا أنه بحاجة إلى تسليط الضوء على مشكلة ما، فعليه إثارة المسألة مع الإدارة العليا، أو بدلاً من ذلك عبر البريد الإلكتروني السري إلى [whistleblowing@defafalkhaleej.com](mailto:whistleblowing@defafalkhaleej.com)

السيد/ رافد الجاسم



المدير العام



**DEFAF AL-KHALEEJ**  
**SECURITY SERVICES**

شركة ضفاف الخليج

### HOW TO REACH US?

Saeyd Amen Street, Near Presidential  
Palace Buradhiya, Basrah, Iraq

+964 783 353 3873

+964 780 000 9695

[info@defafalkhaleej.com](mailto:info@defafalkhaleej.com)

[www.defafalkhaleej.com](http://www.defafalkhaleej.com)