

نبذة عن خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات

ما هو خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات؟

خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات هو أداة شاملة وسرية لتقديم البلاغات طورتها شركة i-Sight وهي تساعد في الإبلاغ عن المخاوف وإدارة حالات الامتثال والتحقيقات الأخرى.

لماذا نحتاج نظامًا مثل خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات؟

□ نؤمن بأن موظفينا وسمعتنا في النزاهة من بين أهم أصولنا في Nokia. عن طريق إنشاء قنوات مفتوحة للاتصالات والإبلاغ عن المخاوف، يمكننا ترسيخ ثقافة النزاهة وبيئة العمل الإيجابية. □ بشكل عام، يفرض القانون على الشركات التي تطرح أسهمها للتداول أن يكون لديها قناة مجهزة لتقديم البلاغات وذلك لتحديد أوجه المخاوف المتعلقة بالاحتيال في المحاسبة والتدقيق من بين قضايا الامتثال الأخرى. □ يمكن لنظام الإبلاغ الفعال زيادة جهودنا الأخرى لتعزيز ثقافة النزاهة واتخاذ القرارات الأخلاقية.

الإبلاغ - عام

هل يمكنني الإبلاغ باستخدام الإنترنت أو الهاتف؟

نعم. مع خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات، يمكنك الإبلاغ سرّيًا وبشكل مجهول الهوية سواءً عن طريق الهاتف أو الإنترنت.

ما نوع المواقف التي يجب أن أبلغ عنها؟

خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات مُخصص للموظفين ليُبلغوا عن أي انتهاكات لمدونة قواعد السلوك الخاصة بنا أو السياسات أو إجراءات التشغيل الموحدة أو للإبلاغ عن أي مخاوف أخرى لديهم أو لتقديم أي توجيه قد يحتاجونه.

إذا رأيت انتهاكًا، ألا يجب عليّ فقط أن أبلغ مديري أو مسؤولي الأمن أو المسؤولين عن المؤسسة وأدعهم يتعاملون مع الأمر؟

عندما تشاهد سلوكًا معين وترى أنه يمثل انتهاكًا لمدونة قواعد السلوك الخاصة بنا، فأنت مُلزم بالإبلاغ عن الأمر. يجب عليك إحالة أي مخاوف لديك إلى مديرك المباشر أو أي عضو آخر من فريق الإدارة لدينا. ومع ذلك، فإننا ندرك أنه قد تكون هناك بعض الظروف التي تجعلك تشعر بالقلق من الإبلاغ عن المشكلة بهذه الطريقة. ولمثل هذه الظروف عقدنا شراكة مع شركة i-Sight. فنحن نفضل أن تبلغ عن المشكلة بدلًا من الاحتفاظ بالمعلومات لنفسك. يوفر خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات القدرة على الإبلاغ عن أي مخاوف بشكل مجهول.

لماذا يجب عليّ الإبلاغ عما أعرف؟ ما النفع الذي سيعود عليّ؟

إن الإبلاغ عن المخاوف بشأن مشكلات أخلاقية أو مشكلات محتملة في الامتثال لا يُعد فقط الأمر الصحيح الذي يجب القيام به، ولكن مدونة قواعد السلوك تُلمي عليك ذلك أيضًا. ويساعد الإفصاح عن المشكلة أيضًا في حماية سمعة Nokia والحفاظ عليها كشركة تلتزم بالأخلاقيات في عملها. يمكن لسوء السلوك أن يُهدد استمرارية الشركة بأكملها.

هل تريدني الإدارة حقًا أن أبلغ؟

نعم، نريد ذلك. أنت تعرف ما الذي يجري في شركتنا - سواء كان جيدًا أو سيئًا. قد يكون لديك معرفة أولية عن نشاطٍ قد يتسبب في مشكلة. يمكن أن يساهم إبلاغك في الحد من الأثر السلبي المحتمل على الشركة وعلى موظفينا. بالإضافة إلى ذلك، قد يساعد تقديم مدخلات إيجابية في تحديد المشكلات التي يمكنها تحسين ثقافة الشركة وأدائها.

إلى أين تذهب هذه البلاغات؟ من يمكنه الوصول إليهم؟

يتم إدخال البلاغات بشكل مباشر إلى الخادم الأمن لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات لمنع أي خرق محتمل للأمن. يسمح خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات لأفراد مُحددة داخل الشركة بالوصول إلى هذه البلاغات وهم مسؤولون عن تقييم هذه البلاغات والتحقيق فيها (عند الضرورة) حسب نوع الانتهاك وموقع الحادث. كل من وصلت إليه هذه البلاغات قد تلقى تدريبًا في الحفاظ على هذه البلاغات بأقصى درجات السرية.

أليس هذا النظام مجرد مثالٍ على وجود شخص ما يراقبني؟

يُركز خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات على أن يكون بمثابة جانبًا إيجابيًا من فلسفتنا الشاملة كما يسمح لنا بضمان أن يكون مكان العمل آمن وأخلاقي. ننصحك بطلب التوجيه عند مواجهة معضلات أخلاقية أو تقديم اقتراحات إيجابية أو الإبلاغ عن المشكلة. لقد اخترنا بعناية أفضل أداة لتقديم البلاغات لتلبية التزامات الامتثال لدينا مع الحفاظ على بيئة إيجابية تسمح بتقديم البلاغات.

أمن وسرية الإبلاغ

هل صحيح أن أي بلاغ أقدمه من حاسوب الشركة يُنشيء سجل خادم يعرض كل موقع يتصل به حاسوبي، أن يقوم هذا السجل بتعريفي على أنني مُقدم البلاغ؟

لا ينشئ خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات أي سجلات اتصال داخلية بعنوانين بروتوكولات الإنترنت (IP) أو يحتفظ بهم، لذلك لن يتم الكشف عن أي معلومات تربط جهاز الحاسوب الخاص بك بخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات. ولكن إذا كنت قلقًا من تقديم البلاغ من جهاز الحاسوب الخاص بك في العمل، فيمكنك استخدام جهاز كمبيوتر خارج مكان العمل (مثل أجهزة الحاسوب الموجودة في مقاهي الإنترنت أو في منزل أحد الأصدقاء، وما إلى ذلك) عن طريق الموقع الإلكتروني الآمن لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات.

هل يمكنني تقديم بلاغ من المنزل مع الحفاظ على سرية هويتي؟

سيظل البلاغ المُقدم من الحاسوب الخاص بك في المنزل أو الخاص بأحد جيرائك أو أي بوابة إنترنت أخرى آمنة ومجهول الهوية. يزيل نظام خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات أي عناوين إنترنت ولا يحتفظ بها بحيث تظل الهوية مجهولة تمامًا.

أشعر بالقلق أن المعلومات التي أقدمها لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات ستكشف عن هويتي في النهاية. كيف يمكنك أن تؤكد لي أن ذلك لن يحدث؟

نظام خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات مُصمم لحماية هويتك والحفاظ على سريتها. ولكن إذا كنت تريد أن تظل هويتك مجهولة -بصفتك الطرف المُبلغ- فيجب أن تتأكد ألا يكشف نص البلاغ عن هويتك عن طريق الخطأ. على سبيل المثال، "من مكنتي بجوار جان سميث...". أو على مدار سنوات خبرتي الثلاثة والثلاثين...".

هل الخط الساخن المجاني سري ومجهول الهوية أيضًا؟

نعم. سيطلب منك تقديم نفس المعلومات التي ستقدمها عند تقديم البلاغ عن طريق الإنترنت وسيكتب المحاور إجاباتك على موقع الويب لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات. تنطبق نفس إجراءات الأمن والسرية على هذه البلاغات أثناء تقديمها.

ماذا إذا أردت الكشف عن هويتي مع البلاغ؟

هناك قسمًا في استمارة البلاغ لتُعرف نفسك إذا أردت ذلك.

النصائح وأفضل الممارسات

أنا على علم ببعض الأفراد المتورطين في سلوك غير أخلاقي ولكن الأمر لا يؤثر عليّ. لماذا أعبأ بتقديم بلاغ؟

تختار شركتنا دعم السلوكيات الأخلاقية. جميع السلوكيات غير الأخلاقية على أي مستوى، في النهاية تضر بالشركة وجميع موظفيها، بما في ذلك أنت. ما عليك سوى التفكير فيما حدث في فضائح الشركات الأخرى مؤخرًا لترى الآثار الكارثية التي يمكن أن تحدثها هفوة أخلاقية بسيطة في شركة قوية. لذلك إذا كنت على علم بأي حوادث تتعلق بسوء السلوك أو انتهاكات أخلاقية، فمن واجبك الإبلاغ عنها بموجب مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا.

أنا غير متأكد أن ما رأيته أو سمعته يُعد انتهاكًا لسياسة الشركة أو ينطوي على سلوك غير أخلاقي، ولكن الأمر يبدو مشبوهًا لي. ماذا يجب أن أفعل؟

قدم بلاغًا. يمكن لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات مساعدتك في إعداد البلاغ وتقديمه حتى يمكن فهمه بطريقة سليمة. فنحن نفضل أن تبلغ عن موقفًا يتضح فيما بعد أنه غير ضار بدلًا من ترك سلوك غير أخلاقي محتمل دون رادع لأنك لم تكن متأكدًا.

ماذا لو كان رئيسي أو أحد المديرين الآخرين متورطًا في انتهاكًا ما؟ أن يحصلوا على البلاغ ويتسترون على الأمر؟

تم تصميم نظام خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات وتوزيع البلاغات بحيث لا يتم إخطار الأطراف المتورطة أو منحهم حق الوصول إلى البلاغات التي تم ذكر أسمائهم فيها.

ماذا لو تذكرت شيئاً هاماً عن الحادث بعد أن أبلغت؟ أو ماذا لو أرادت الشركة توجيه المزيد من الأسئلة لي بخصوص بلاغي؟

عندما تقدم بلاغاً لدى موقع الويب لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات أو عن طريق مركز اتصال خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات، فإنك تتلقى رمز إبلاغ فريد ويُطلب منك اختيار كلمة مرور. يمكنك العودة إلى نظام خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات مرة أخرى إما عن طريق الإنترنت أو الهاتف والوصول إلى التقرير الأصلي لإضافة المزيد من التفاصيل أو الإجابة عن الأسئلة التي طرحها ممثل الشركة وإضافة المزيد من المعلومات التي ستساعد في حل المشكلات المفتوحة. ننصحك بشدة أن تعود إلى الموقع في الوقت المحدد للإجابة عن أسئلة الشركة. فإنك الآن في حوار مع الشركة حيث لا يمكن فقط تحديد الموقف ولكن يمكن حله أيضاً بغض النظر عن مدى تعقده. وتظل هوية مُقدم البلاغ سرية أثناء عملية الحوار.

هل عمليات متابعة البلاغ على نفس القدر من الأمان؟

يتم الاحتفاظ بجميع مراسلات خط المساعدة الخاص بالأخلاقيات بنفس السرية التامة مثل البلاغ الأولي، ويستمر الأمر تحت مظلة إخفاء الهوية.

هل لا يزال بإمكانني الإبلاغ إذا لم يكن لدي إمكانية الوصول إلى الإنترنت؟

يمكنك الإبلاغ من أي جهاز به إمكانية الوصول إلى الإنترنت. يمكنك الإبلاغ من أي مكان يمكنك فيه الوصول إلى الإنترنت. تحتوي العديد من الأماكن العامة، بما في ذلك المكتبة العامة، على أجهزة كمبيوتر متصلة بالإنترنت. إذا لم يكن لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت أو تشعر بالقلق، يمكنك الاتصال بالخط الساخن المجاني لخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات، وهو متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، على مدار السنة.