

سياسة السلوك المهني

1. الغرض:

تؤمن شركة الاتصالات السعودية (الشركة) برسالتها "أن نتبوا موقع الريادة في تقنيات الاتصالات والمعلومات من خلال تأمين الخدمات والحلول الشاملة والمبتكرة لنكسب ثقة عملائنا ونثري مجتمعنا" وتحافظ الشركة على أعلى المعايير الأخلاقية في تنفيذ أعمالها، وتطالب جميع من يعمل معها باحترام وتطبيق قيمها التالية:

- الموظف أولاً.
- العميل أولاً.
- أبداع.
- أقود بمرونة.
- أبنى الثقة.
- فريق STC واحد.

بهدف بناء الثقة وخلق ثقافة مهنية متميزة تناسب مكانة الشركة وأهمية دورها القيادي في المجتمع السعودي والاقتصاد الوطني، وبما ينعكس إيجاباً على المجتمع الذي تعمل فيه، مع مراعاة ما جاء في التنظيمات واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

2. مجال العمل:

تطبق هذه السياسة على كل شخص يعمل لصالح الشركة، ويشمل هذا أعضاء مجلس الإدارة، وأعضاء لجان المجلس المنبثقة عنه، وجميع موظفي الشركة، والمتعاقدين، والموظفين المعارين، والمقاولين، والموردين، والذين يتصرفون نيابة عنها أو يمثلونها لدى الغير.

3. مالك السياسة:

مجلس إدارة الشركة.

4. إدارة الوثيقة:

1.4. مجلس الإدارة مسؤول عن إعداد ومراجعة هذه السياسة وضمان اطلاق أعضاء اللجان المنبثقة عنه على هذه السياسة.

2.4. أمانة مجلس الإدارة مسؤولة عن نشر هذه السياسة على جميع أعضاء المجلس واللجان المنبثقة عنه وطلب التأكيد على قراءتها والالتزام بما ورد فيها.

3.4. جميع الوحدات التنظيمية في الشركة مسؤولة عن الالتزام بما ورد في هذه السياسة.

4.4. يلتزم كل شخص يعمل لصالح الشركة، ويشمل أعضاء مجلس الإدارة، وجميع موظفيها والمتعاقدين، والمقاولين والموردين، والذين يتصرفون نيابة عنها أو يمثلونها لدى الغير بما ورد في هذه السياسة.

5. التعريفات:

تعريفات لائحة حوكمة الشركات، اضافة الى ما يلي:

1.5. الشركة: شركة الاتصالات السعودية.

2.5. الإدارة التنفيذية/التنفيذيون: الرئيس التنفيذي ونواب الرئيس الأعلى ونواب الرئيس ومديرو العموم.

3.5. الموظف: هو الذي ينفذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه وفق الهيكل التنظيمي المعتمد، ويلتزم بتنفيذ السياسات والقرارات في ظل الأنظمة القانونية، ويشمل الجنسين ذكر/أنثى.

4.5. العاملون لصالح الشركة: كل شخص يعمل لدى الشركة من أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه، أو جميع موظفيها والمتعاقدين والمعارضين، والمقاولين والموردين، والذين يتصرفون نيابة عنها أو يمثلونها لدى الغير.

6. المراجع:

1.6. تشريعات وأنظمة المملكة العربية السعودية.

2.6. لائحة تنظيم العمل لشركة الاتصالات السعودية.

3.6. سياسة تعارض المصالح رقم 2-900013-PY.

4.6. سياسة الإبلاغ عن حالات الغش والاختلاس والفساد رقم 03-907313-PY.

5.6. سياسة مكافحة الغش والاختلاس رقم 04-907313-PY.

6.6. سياسة الشراء رقم 03-606321-PY.

7. بيان السياسة:

1.7. الالتزامات:

1.1.7. شركة الاتصالات السعودية:

أ. تلتزم بأهمية الفرد واحترام قيمته وثقافته سواء كان هذا الفرد عميلاً أو موظفاً أو مورداً.

ب. تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل مناسبة مع قيمها ومبادئها التي تؤكد تطبيق مبدأ الشفافية والجدارة في تطبيق جميع سياساتها وإجراءاتها المعتمدة.

- ج. تحرص الشركة على اتباع المعايير القياسية المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة.
- د. تقييم الموظف في كل ما يتعلق بمساره الوظيفي على أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص وتنمية قدراته ومساعدته وتحفيزه على تحسين أدائه.
- هـ. توفير فرص مناسبة للتدريب والتحسين المستمر للموظف في مساره الوظيفي.
- و. إتاحة فرص للنقاش والمحاورة وحرية الرأي والتعبير في إطار العمل.
- ز. تشجيع روح المبادرة والابتكار وتوفير الفرص للموظفين للمشاركة في تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين الخدمات وتطوير العمل.
- ح. كفالة حق الموظف بالتظلم أو الشكوى من أي قرار اتخذ بحقه من خلال القنوات المخصصة داخل الشركة.
- 2.1.7. أعضاء مجلس الإدارة:

- أ. يلتزم عضو مجلس الإدارة بما جاء في الانظمة واللوائح ذات العلاقة التي تحكم الممارسات والتصرفات والعلاقات التي تنظم التعامل بينه وبين الشركة.
- ب. التأكيد على عضو المجلس ببذل واجب العناية والولاء تجاه الشركة وكل ما من شأنه صون مصالح الشركة وتنميتها وتعظيم قيمتها وتقديم مصالح الشركة على مصلحته الشخصية أو مصلحة أي طرف آخر.
- ج. الالتزام بما يحقق مصلحة الشركة ومصلحة المساهمين ومراعاة حقوق أصحاب المصالح الأخرين.
- د. قصر استعمال أصول الشركة ومواردها على تحقيق أغراض الشركة وأهدافها، وعدم استغلال تلك الأصول أو الموارد لتحقيق مصالح خاصة.
- هـ. المحافظة على سرية المعلومات الداخلية الخاصة بالشركة وعدم الإفصاح بها لأي شخص إلا في الحدود المقررة أو الجائزة نظاماً.

3.1.7. يلتزم العاملون لصالح الشركة بما يلي:

- أ. بذل واجبي العناية والولاء اتجاه الشركة، وتنميتها وتعظيم قيمتها.
- ب. الحفاظ على سمعة الشركة وإبراز قيمها وهويتها.
- ج. عدم استغلال العامل لمنصبه الوظيفي بهدف تحقيق مصلحة خاصة به أو بغيره.
- د. أداء العامل للواجبات والمهام الوظيفية بمسؤولية وكفاءة وفقاً لأفضل الممارسات ضمن مدة زمنية محددة، وخلال ساعات العمل بأمانة وموضوعية لخدمة مصالح العمل بدقة ومهنية، واتباع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة والسياسات وإجراءات العمل، وكذلك سعيه الدائم لتحسين وتطوير أدائه وقدراته المهنية.
- هـ. تكريس أوقات العمل الرسمية والمحددة للقيام بالواجبات والمهام الوظيفية، وعدم القيام بأي أنشطة لا تتعلق بواجباته الوظيفية، ما لم يكن مفضلاً بذلك بشكل صريح ومكتوب.
- و. أن لا يتوانى عن العمل خارج ساعات العمل الرسمية إذا كانت مصلحة العمل تقتضي ذلك وبناءً على تعليمات صاحب العمل، وذلك لغرض استمرارية العمل وفقاً لنظام العمل ولائحته التنفيذية.
- ز. التعاون وتسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التي تقوم بها الجهات المختصة، بجميع الوسائل والطرق الممكنة وذلك بتقديم المعلومات والرد على الاستفسارات والأسئلة للمسؤولين عن مهمات التحقيق والتفتيش وفقاً لأنظمة وسياسة العمل.
- ح. أن يحفظ الأسرار الفنية والتجارية والصناعية للخدمات التي يقدمها أو التي أسهم في تقديمها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وجميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل أو الشركة.
- ط. أن يعتني بعناية كافية بالألات والأدوات والموارد الأخرى المملوكة للشركة والموضوعة تحت تصرفه والتي تكون في عهده وأن يعيد إلى الشركة المواد غير المستهلكة.
- ي. الامتناع عن أي أعمال تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، أو أي تصرفات أو ممارسات تتنافى مع احكام الشريعة الاسلامية، بما في ذلك الإساءة إلى المعتقدات الدينية للتأخرين داخل مكان العمل أو خارجه، أو التحريض ضدها.
- ك. على العاملين احترام بعضهم البعض واعتبارهم شركاء بالعمل والتعاون على إنجاز العمل بأسس من الكفاءة وتبادل الخبرات.
- ل. يكون أساس التعامل والتواصل بين العاملين دون تمييز أو تفضيل أو ازدراء أو انتقاص، ومحكوماً بتعاليم الدين الإسلامي الحنيف واحترام العادات والتقاليد، وبحسب ما تقتضيه طبيعة العمل.
- م. عدم القيام بعمل غير اخلاقي ويعد من قبيل الايذاء (جميع الممارسات السلبية وجميع اشكال الاستغلال او الابتزاز او الاغراء او التهديد سواء كانت جسدية او نفسية او جنسية) بأي وسيلة كانت سواء بالفعل او القول أو الايحاء.
- ن. الامتناع عن استغلال أي معلومات تتعلق بحياة العاملين الخاصة بقصد الإساءة والإضرار بهم.
- س. التحلي باللباقة والصدق ونبذ المشاحنة والتباغض والحسد والغيبة والنميمة ومحاولة الإيقاع بين العاملين وعدم الدخول في جدل حول مواضيع حساسة أو خلافية.
- ع. الابتعاد عن الشائعات والذم والقذف وعدم نشر الرسائل السلبية وكل ما من شأنه أن يسيء لسمعة العامل وسمعة الشركة.
- ف. عدم القيام بأي عمل من شأنه تحريض أي من العاملين أو العملاء ضد مصلحة الشركة أو إثارة العاملين،

والعمل على حل المشاكل بطرق سليمة واتباع سياسات الشركة المعنية بذلك.
ص. عدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمناقشة الأمور التي تخص مهام العمل اليومية أو سير العمل أو الإساءة للشركة أو العاملين فيها، على أن يكون تقديم المقترحات أو الملاحظات من خلال وسائل التواصل المتاحة داخل الشركة وبشكل احترافي.

ق. الإبلاغ من خلال القنوات المتاحة داخل الشركة عن الحالات التي تخالف لوائح وسياسات الشركة.

4.1.7. يلتزم المقاولون والموردون، والذين يتصرفون نيابة عن الشركة أو يمثلونها لدى الغير بما يلي:
أ. أن يحفظ الأسرار الفنية والتجارية والصناعية الخاصة بالشركة بصورة مباشرة أو غير مباشرة وجميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل أو الشركة.

ب. الالتزام بأنظمة وسياسات وإجراءات المشتريات المعتمدة في الشركة.

ج. الالتزام بالتوريد للشركة على أساس الحاجة، والجودة، والثقة، والسعر، والخدمة، والوقت، وأي شروط أو مواصفات تجارية أخرى.

د. عدم تقديم الهدايا أو الإكراميات أو ما في حكمها من دعوات أو وجبات طعام أو وسائل الترفيه بشكل مباشر أو غير مباشر مقابل عمل، أو الوعد بأداء خدمة أو تسهيل إجراءات.

ه. الحفاظ على سمعة الشركة.

و. الإبلاغ من خلال القنوات المتاحة عن حالات تعارض المصالح أو الحالات الأخرى التي تستوجب الإفصاح.

2.7. بيئة وأخلاقيات العمل:

تهيئ الشركة بيئة عمل آمنة وصحية تنسجم مع الانظمة واللوائح ذات العلاقة وبما لا يتنافى مع احكام الشريعة الاسلامية، وتلتزم بأداء الحقوق الوظيفية والتعاقدية تجاه العاملين فيها وعملائها وفقاً للعقود المبرمة. وتدعو بالتخلي بالسلوكيات المهنية المحمودة التي تساعد على توفير بيئة عمل اجتماعية آمنة ومنتجة وصحية وممتعة، من شأنها أن تحفز على الاحترام والحفاظ على مصالح الشركة وسمعتها، وفي سبيل تحقيق ذلك ينبغي على العاملين لصالح الشركة الالتزام بما يلي:

1.2.7. الاحترام:

يستحق كل فرد القدر الواجب من الاحترام والمعاملة الكريمة بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى. وتحث الشركة منسوبيها باتباع الآداب العامة في التعامل فيما بينهم وعدم التقليل من شأن الآخرين أو الانتقاص منهم أو إهانتهم أو مضايقتهم بأي تصرفات أو أفعال أو أقوال.

2.2.7. مراعاة الخصوصية:

تحترم الشركة خصوصية عملائها وكل شخص يعمل لصالحها وتضع الأنظمة والسياسات التي من شأنها ألا تسمح للغير بالاطلاع على المعلومات الشخصية لأي فرد إلا من لهم علاقة بتلك المعلومات وبما تمليه مصلحة العمل أو الجهات الرسمية المنظمة لذلك.

3.2.7. حقوق الإنسان:

تكرم الشركة وتحترم جميع العاملين لصالحها، حيث يعمل الجميع بمحض إرادتهم دون إجبار قسري على العمل، كما تؤيد الشركة جميع حقوق الإنسان المقررة وفقاً للتنظيمات واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

4.2.7. المظهر العام:

على العامل مراعاة ما يلي:

أ. أن يكون حسن الهنءام ذا مظهر لائق.

ب. الاهتمام بالنظافة العامة.

ج. الالتزام بالزي الرسمي متى ما كانت طبيعة العمل تقتضي ذلك وحسب التعليمات التي تصدرها الشركة.

5.2.7. بيئة عمل المرأة:

تهيئ الشركة بيئة عمل مناسبة للمرأة وفقاً للضوابط الصادرة في هذا الشأن من الجهات المعنية وبما لا يتنافى مع احكام الشريعة الاسلامية.

6.2.7. موارد الشركة وممتلكاتها:

يجب الحرص على حماية موارد الشركة وممتلكاتها ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ. الاستخدام الأمثل لموارد الشركة لتحقيق أهدافها.

ب. التقيد بأنظمة السلامة داخل الشركة وعدم إهمال وتعرض الممتلكات لخطر الحريق أو التلف.

ج. التأكد من حماية أجهزة الحاسوب ومنع الاستخدام غير المصرح به.

د. عدم استخدام اسم الشركة وهويتها وعلاماتها التجارية لأغراض شخصية.

ه. استخدام العهد والمعدات والأدوات المكتبية في أعمال الشركة فقط.

و. استغلال الوقت الرسمي للعمل لإنجاز أعمال الشركة.

ز. حماية أصول الشركة من السرقة أو التخريب وإبلاغ إدارة الأمن عند وقوع مثل هذه الحالات.

7.2.7. البيع وتقديم الخدمات للعملاء:

يتوجب على العاملين لصالح الشركة عرض منتجاتها وخدماتها وتقديمها بأسلوب مهني، مع الحرص على تجنب تضليل العميل واتخاذ قراراً خاطئاً؛ ومن ذلك الإفصاح عن الحقائق المتعلقة بالخدمات وشروط البيع وتقديم الخدمات.

8.2.7. اختيار الموردين:

ضرورة التزام جميع العاملين لصالح الشركة بالأنظمة والسياسات والإجراءات المعتمدة والمنظمة لذلك العمل وفق الصلاحيات المنصوص عليها في سياسة الشراء رقم PY-0-606321-03.

9.2.7. الشفافية:

تلتزم الشركة وجميع العاملين لصالحها بما يلي:

- أ. سياسات وإجراءات الإفصاح الملائمة التي تمكن المساهمين وأصحاب المصالح من الاطلاع على المعلومات المناسبة المتعلقة بالشركة.
- ب. أن يتضمن الموقع الإلكتروني للشركة جميع المعلومات المطلوب الإفصاح عنها، وأي بيانات أو معلومات أخرى تنشر من خلال وسائل الإفصاح الأخرى الواردة في الأنظمة ولوائحها التنفيذية.
- ج. أن يكون الإفصاح على نحو دقيق ومنتظم دورياً أو عند الحاجة.
- د. تسهيل فرص التواصل بين العاملين، وحثهم على عدم إخفاء أي معلومات متعلقة بعملهم لكيلا يتم التأثير في القرارات المتخذة، باستثناء المعلومات المصنفة على أنها سرية أو ما يؤثر سلباً في طبيعة العمل ومصصلحة الشركة، ويكون ذلك محكوماً في إطار سياسات ولوائح الشركة.
- هـ. وضع الإجراءات المناسبة التي تحد من تأثير الإشاعات وترويجها، كما تمنع حدوث سوء الفهم.

10.2.7. الاستماع:

تلتزم الشركة وجميع العاملين لصالحها كل فيما يخصه بما يلي:

- أ. إيجاد قنوات تواصل تعنى بآليات التواصل بين الموظفين والإدارة التنفيذية التي تسهل عملية تجاوز الصعوبات التي تواجههم في العمل ومساعدتهم على حلها والتي من شأنها أن تدفع نحو المشاركة بشكل إيجابي بين الطرفين.
- ب. إتاحة الفرصة للعاملين بطرح الأسئلة وكشف الأمور التي تشغل تفكيرهم والتعبير عن آرائهم دون خوف من العقاب، بل إن مشاركة العامل بالمسائل المتعلقة بالعمل التي تواجه الشركة قد تؤدي إلى إيجاد وسائل أفضل لآليات العمل وحل المشكلات وتوفير الأموال وما إلى ذلك.

3.7. الأدوار والمسؤوليات:

1.3.7. تتولى أمانة مجلس الإدارة مسؤولية:

نشر هذه السياسة بين أعضاء مجلس إدارة الشركة واللجان المنبثقة عنه والالتزام بما ورد فيها.

2.3.7. تتولى الإدارة العامة للموارد البشرية مسؤولية:

أ. نشر هذه السياسة للعاملين لصالح الشركة وتمكينهم من الاطلاع عليها.

ب. التأكيد على جميع العاملين لصالح الشركة بضرورة التوقيع على نموذج تعهد بالاطلاع والالتزام بمحتوى هذه السياسة.

3.3.7. تتولى الإدارة العامة لأداء وعمليات المشتريات مسؤولية:

نشر هذه السياسة على جميع الموردين والمقاولين المتعاملين مع الشركة، والتأكيد على الالتزام بما ورد فيها.

8. العقوبات

في حال عدم التقيد بهذه السياسة يحق للشركة تطبيق العقوبات والجزاءات المقررة طبقاً للأنظمة ولوائح الشركة وسياساتها، مع حق الشركة باللجوء إلى الجهات الحكومية المختصة إذا كانت المخالفة تمثل جريمة جنائية كما لا يمنع الجزاء المقرر من الشركة من حق المعتدى عليه من اللجوء للجهات الحكومية المختصة ولا يمنع توقيع جزاء اضافي على ذلك.