

# تعليمات اسس واصول عمل شركة دوست آل للوساطة ومركز فض النزاعات، التربية ، الاستشارة والتجارة المساهمة

## القسم الاول

### الهدف، المحتوى، الاساس، التعاريف

#### الهدف

المادة 1 - هدف هذه التعليمات هي تنظيم اصول واساس العمل والقواعد والاسس التي يجب ان يلتزم به شركاء وكوادر شركة دوست آل للوساطة ومركز فض النزاعات، التربية ، الاستشارة والتجارة المساهمة، في مكان العمل وذلك لغرض تادية وظائفهم بشكل فعال.

#### المحتوى

المادة 2- يحتوي هذه التعليمات على الوظائف، اصول واسس العمل داخل مكان العمل في المركز و/او الاماكن التي يتم فيها تمثيل المركز للكوادر وشركاء دوست آل.

#### الاساس

المادة 3- تم اعداد هذه الاصول والاسس استنادا الى قانون الوساطة في المنازعات القانونية المرقم 6325، قانون العمل المرقم 4857 وتعليمات قانون الوساطة في المنازعات القانونية المنشور في الجريدة الرسمية المرقمة 30439.

### التعاريف والمختصرات

#### المادة 4- القصد من المصطلحات والكلمات المعاني التالية هي:

الوساطة: عبارة عن عملية يتم من خلالها تطبيق التقنيات المنتظمة، يجمع الاطراف بهدف التفاوض واللقاءات، يساعد على فهم الاطراف بعضهم البعض وبهذا يساعدهم على بناء الاتصالات وايجاد الحلول لموضع الخلاف من قبل انفسهم، وطرح مقترحات الحلول في حال عدم توصل الاطراف الى ايجاد الحلول اللازمة، بلالضافة الى ذلك فانها يتكون من عملية ايجاد الحل الاختصاصي بمشاركة طرف ثالث وانها ينفذ بصورة اختيارية.

مركز الوساطة او المركز او دوست آل: شركة دوست آل للوساطة ومركز فض النزاعات، التربية ، الاستشارة والتجارة المساهمة،

الكادر (العمل): شركاء دوست أل، جميع العاملين من ضمنهم الذين يعملون بصورة مؤقتة وجميع العاملين الذين هم ضمن تقديم الخدمات واداء الاعمال او الذين هم ضمن العقود الخاصة.

شركاء العمل: جميع الشخصيات الحقيقية او المعنوية، المتواجدين ضمن العلاقات التجارية او القانونية الذي قام به المركز.

المخاطب: عبارة عن الشخص المعنوي او الحقيقي الذي قام بمراجعة مركز دوست أل للوساطة بهدف ايجاد حل لقضية متنازعة عليها.

القسم الثاني  
الاسس والمبادئ العامة وقواعد العمل

1  
الاسس والمبادئ العامة

#### المادة 5- دوست أل، تهدف الى

-تقديم الخدمات بجودة ومعايير عالمية على المستوى المحلي والعالمي وذلك لاجل النمو المستدام،

- منذ تاسيسه تقوم باجراء نشاطاته والنمو المستمر ضمن اطار مبادئ الصدق والامان ،

-تاسيس مركز يهدف الى ان يكون انجح وامهر واكثرهم احتراماً، والذي يكون مكاناً للافتخار من قبل الكل بحيث يفتخر كل من ينتمي اليه،

-العمل الى ايجاد الحلول للمنازعات من خلال الكوادر الخبيرة في مجالاتهم وذلك ضمن اطار بيئية تسود فيها حرية الادارة والاستقلال والحياد للمخاطبين.

-تهدف الى الوصول الى توفير بيئة تحكم فيها السلام والقانون على المستويين الاجتماعي والدولي واصالها الى اعلى المستويات، الكوادر ويهدف اخذ الاهداف المذكورة بنظر الاعتبار، واذا لم يكن محددة بالمبادئ المعينة الا انها مضطرة الى الالتزام باسس ومبادئ التي يجب ان يلتزم بها ضمن اطار اخلاق العمل وقواعد السلوك. ومن المنتظر ان يلتزم ويمتثل شركاء العمل بالمسؤوليات والالتزامات الموثقة في هذه الوثيقة.

5.1- الصدق  
كوادر دوست أل، المخاطبون والكوادر الاخرى، يلتزمون بمبدأ الصدق خلال علاقاتهم مع شركاء العمل.

## 5.2- الموثوقية

دوست أل، تهدف الى ان تكون اكثر موثوقية واحتراما تجاه الكوادر، المخاطبين، شركاء العمل، بيئته والمجتمع وتعمل من اجل الاستمرار بهذا الامر. يتجنب كوادر المركز خلال جميع نشاطاتهم مع الكوادر الاخرى وشركاء العمل او مع المخاطبين اذا ما دعت الحاجة الي ذلك، من السلوك والتصرفات التي قد تسيء الى مسالة الامان والموثوقية.

## 5.3- الحيادية

الكوادر اثناء تنفيذ نشاطات المركز، يحترمون الحقوق الشخصية والفروق الثقافية لهم، بحيث لا يميزون ما بين الاشخاص بسبب لغتهم، الدين، اعراقهم اوضاعهم الاقتصادية الاجتماعية، الجنس او الاسباب المشابه لذلك، ويتجنبون من الحكم مسبقا للامور. يتم المعاملة بصورة عادلة مع جميع الاطراف ضمن اطار جميع نشاطات المركز.

## 5.4- السرية

دوست أل وكوادره، مدركون تماما باهمية مبدأ المحافظة على السرية اثناء عملية الوساطة وجميع مراحل ايجاد الحلول البديلة للمنازعات. دوست أل وكوادره عليهم مسؤولية حفظ وارشفة جميع انواع الوثائق، معلومات والسجلات المتواجدة ضمن بنية المركز، خلال الفترة المحددة في التعليمات وبشكل يتناسق مع التعليمات الموجودة بهذا الصدد. جميع الكوادر والعاملين، خلال فترة تقديم الخدمات عليهم اتخاذ التدابير اللازمة والضرورية للمحافظة على سرية المعلومات، السجلات والوثائق المتعلقة بالمركز والتي تقدم من قبل المخاطب، شركاء العمل او الشخص الثالث، من اجل المحافظة على السرية والامان وفقا للتشريعات والتعليمات السارية. الكوادر بحكم وظائفهم، لا يحق لهم اعطاء الوثائق، المعلومات والسجلات داخل وخارج المركز للمراجع والاشخاص عدا الاشخاص المعنيين بالامر.

## 5.5- اخلاق وسلوك العمل

في مركز دوست أل للوساطة، يمنع منعاً باتاً الاعلان عن جميع انواع البيانات الغير المستندة الى اسس ومراجع صحيحة ويمنع ايضاً جميع انواع التجاوزات والالتحام.

المادة 6- المحافظة على اسم وسمعة المركز، موثوقيتها وتطويرها، مع مسؤولية تنفيذ جميع نشاطات المركز بشكل نشط ومثمر تقع ضمن مسؤوليات والتزامات تقع على عاتق المركز وجميع العاملين فيها.

#### 6.1 علاقة المركز مع العاملين (الكوادر)

دوست أ،  
-تعمل لاجل تهيئة الاجواء اللازمة لكي تستطيع الاطراف خلال عملية الوساطة، عرض احساسهم، افكارهم وتوقعاتهم بشكل واضح وعلني، يجب تهيئة الاجواء اللازمة والضرورية لهم، ذلك للحصول على الفائدة القصوى من مراحل عملية الوساطة.

-الاستفادة بصورة فعالة من كفاءات الكوادر،

-العمل على زيادة قدرة، نسبة نجاح وولاء الكوادر،

-تهيئة الاجواء المناسبة لتشجيع تطوير الكوادر انفسهم (العاملين)،

- المعيار الوحيد لتحديد الاستخدام، التعيين، الترفيع، التناوب والمسائل الاخرى المتعلقة بالعاملين، هو مدى المطابقة مع العمل ومعايير النجاح، وانه سيتم توفير الفرص للعاملين بشكل عادل من دون التفریق بين العرق، المذهب، الدين، الجنسية او اية فروق اخرى.

-اتباع سياسة الالتزام بالشفافية، الوضوح، العدالة وعدم التصرف والتحكم مسبقا على الامور في جميع المراحل.

-احترام جميع الحقوق المثبتة في النقابات واللقاءات الجماعية،

-اتخاذ التدابير الضرورية لتوفير اجواء ملائمة للسلامة والعمل في المركز،

-الاهتمام باراء وتوصيات العاملين (الكوادر) وتعمل من اجل توفير اجواء يعم فيها روح العمل الجماعي والتعاوني والاستشاري.

#### 6.2 علاقات العاملين (الكوادر)

العاملين،

-الالتزام بالمبادئ والاسس المبينة في المادة 5 ،

-ايفاء وتنفيذ الوظائف الموكلة اليهم ضمن الاهداف العامة وسياسات المركز مع مراعاة سمعة المركز،

-تمثيل المركز بشكل يليق بسمعة المركز في المجتمع من دون الحاق اي ضرر به،

-الاهتمام بروح العمل الجماعي، والعمل بصورة منسقة مع العاملين الاخرين والقيام بدور فعال ضمن مراحل وسياسات المركز،

-يكون انشاء العلاقات بين العاملين بعضهم البعض او بين العاملين و المخاطب وشركاء العمل، ضمن اطار قواعد العرف والاحترام المتبادل،

-عدم تزويد المخاطب وشركاء العمل بمعلومات مضللة وغير صحيحة،

-ان يكونون واضحين ومفهومين تجاه المخاطبين اثناء فترة تقديم الخدمات واتخاذ جميع التدابير اللازمة لاجل منع سوء الفهم،

-عند اداء وظائفهم، يجب عليهم الالتزام بمستوى عالي بقواعد السلوك وتجنب الحركات والسلوك التي تؤدي الى عرقلة اداء وظائف العاملين الاخرين او التصرف بشكل لا يليق بقواعد العمل او تجنب جميع انواع التصرفات التي تسبب خطورة واضحة على المركز او العاملين الاخرين.

### القسم الثالث

#### احكام متنوعة ونهائية

المادة 7- بهدف تقديم خدماتها بشكل افضل وفعال لدوست آل، الحق باجراء التغييرات والتعديلات التي تراها مناسبة في هذه التعليمات في اي وقت تشاء.

المواضيع التي لم تنظم في هذه التعليمات

المادة 8- حول المواضيع الذي لم تنظم في هذه التعليمات، في حال ظهور المنازعات القانونية، ستسري عليها قانون الوساطة للمنازعات القانونية، قانون العمل والاحكام الاخرى السارية والمتعلقة بهذه الامور.

الدخول الى حيز التنفيذ

المادة 9- تدخل تعليمات اسس واصول عمل شركة دوست آل للوساطة ومركز فض النزاعات، التريبة، الاستشارة والتجارة المساهمة، حيز التنفيذ اعتبارا من تاريخ المصادقة.