



Grievance and Complaints Handling Policy/ سياسة

إدارة الشكاوى والتظلمات

Doc. No:	HR-GEN-PO-27
Issue Date:	25-11-2025
Rev. Date:	25-11-2025
Rev No.	00

1. What Is a Grievance?

A grievance is any concern, complaint, or issue you want BMT to know about.

You can report issues related to:

- Pay, overtime, leave, benefits, deductions
- Supervisor behaviour, harassment, bullying
- Working conditions, safety issues, equipment problem
- Discrimination (gender, nationality, religion, age, disability)
- GBVH/SEA (sexual harassment, unwanted attention, abuse)
- Camp conditions & welfare
- Contractor behaviour (PPE, wages, passport retention, misconduct)
- Security behaviour (intimidation, misconduct)
- Environmental or community impacts affecting you

If something feels wrong, you can report it.

2. Your Rights

You have the right to:

- ✓ Report any grievance freely
- ✓ Confidentiality — your identity is protected
- ✓ Zero retaliation — no punishment or negative treatment
- ✓ Anonymous reporting (optional)
- ✓ Fair, timely, and impartial handling
- ✓ Support for sensitive or serious cases
- ✓ Feedback once your case is reviewed

These protections apply to all employees, contractors, subcontractors, camp residents, and visitors.

3. How to Report a Grievance

Use any channel that feels safest and easiest for you:

A. Direct Reporting

- Supervisor / Manager
- HR Department / LRS (Labour Relations Staff)
- CLO (community-related issues)

B. Anonymous Options

- Suggestion boxes
- Anonymous SMS/WhatsApp to [+9647864779456](tel:+9647864779456)
- Email without name to compliance@bmtiq.com
- Proxy reporting through friend, LRS, CLO, or trusted co-worker
- Union/Community Representatives

C. Written

- Grievance Forms (available from HR/LRS or at the website)
- Grievance Boxes (gate, camp, welfare office)

D. Digital

- WhatsApp/SMS Hotline: +964 780 929 9814
- Email: compliance@bmtiq.com

No permission is needed.

No form is required — verbal reports are accepted.

All reports are confidential.

4. What Happens After You Report?

a) Received & Registered — within 1–3 working days

- Your grievance is logged confidentially.
- Anonymous reports are also registered.

b) Reviewed — within 7 days

- The team identifies the issue (HR, safety, camp, contractor, etc.)

c) Investigation / Assessment — within 15–30 days

- Only trained staff participate.
- You may be contacted for clarification (if not anonymous)
- Sensitive cases follow GBVH/SEA survivor-centred steps.

d) Corrective Actions

May include:

- Fixing safety hazards
- Payment corrections
- Behavioural actions
- Contractor enforcement
- Additional protection measures for sensitive cases

e) Feedback — usually within 21 days

- You will be updated on the outcome.
- Anonymous reports may not receive individual feedback.

f) 6. Protection From Retaliation

- You are protected at all stages.
- Report any retaliatory behaviour immediately.

5. Sensitive Cases

- Sensitive cases include:
- Harassment
- Sexual harassment, GBVH, SEA
- Threats, intimidation, abuse of power
- Discrimination
- Retaliation

If you report a sensitive case:

- ✗ Do not confront anyone
- ✗ Do not investigate yourself
- ✗ Keep it confidential
- ✗ Support is available
- ✗ The case will follow the GBVH/SEA survivor-centred process

6. What You Should NEVER Do

- ✗ Stay silent about serious issues
- ✗ Confront or argue with the person involved
- ✗ Try to fix or investigate the issue yourself
- ✗ Gossip or discuss the case with others
- ✗ Pressure anyone to withdraw a complaint
- ✗ Treat anyone differently after they report (retaliation)

7. Need Help?

If you are unsure how to report:

- Ask HR, LRS, or a trusted supervisor
- Use the grievance boxes
- Use the hotline or email

Your voice keeps BMT safe, fair, and respectful for everyone.

1. ما هو التظلم أو الشكوى؟

التظلم أو الشكوى هو أي ملاحظة أو قلق أو مشكلة أو اعتراض ترغب في إبلاغ شركة BMT بها.

يمكنك الإبلاغ عن المسائل المتعلقة بما يلي:

- الرواتب والأجور والعمل الإضافي والإجازات والمزايا والاستقطاعات
 - سلوك المشرفين أو المديرين أو حالات التحرش أو التنمر أو المضايقات
 - ظروف العمل أو مخاطر السلامة أو مشاكل المعدات
 - التمييز (بسبب الجنس أو الجنسية أو الدين أو العمر أو الإعاقة)
 - العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي (GBVH) أو الاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA) أو التحرش الجنسي أو الاهتمام غير المرغوب فيه أو الإساءة
 - ظروف السكن والمعسكرات ورفاهية العاملين
 - سلوك المقاولين (معدات الوقاية الشخصية، الأجور، الاحتفاظ بجوازات السفر، سوء السلوك)
 - سلوك أفراد الأمن (الترهيب أو سوء السلوك)
 - الآثار البيئية أو المجتمعية التي قد تؤثر عليك
- إذا شعرت بأن هناك أمراً غير صحيح، يمكنك الإبلاغ عنه.

2. حقوقك

لديك الحق في:

- ✓ تقديم أي تظلم أو شكوى بحرية
 - ✓ الحفاظ على السرية وحماية هويتك
 - ✓ الحماية الكاملة من أي شكل من أشكال الانتقام أو المعاملة السلبية
 - ✓ الإبلاغ بشكل مجهول الهوية (اختياري)
 - ✓ معالجة شكاوك بصورة عادلة ومحيدة وفي الوقت المناسب
 - ✓ الحصول على الدعم في الحالات الحساسة أو الخطيرة
 - ✓ تلقي الملاحظات أو التحديثات بعد مراجعة حالتك
- تنطبق هذه الحماية على جميع الموظفين والمقاولين والمقاولين الفرعيين وسكان المعسكرات والزوار.

3. كيفية تقديم التظلم أو الشكوى

يمكنك استخدام أي قناة تشعر بأنها الأكثر أماناً وسهولة بالنسبة لك.

(أ) الإبلاغ المباشر

- المشرف أو المدير المباشر
- قسم الموارد البشرية / موظف علاقات العمال (LRS)
- مسؤول التواصل المجتمعي (CLO) للحالات المتعلقة بالمجتمع المحلي

(ب) خيارات الإبلاغ المجهولة

• صناديق الاقتراحات والشكاوى

• رسائل SMS أو WhatsApp مجهولة الهوية على الرقم: +9647864779456

• البريد الإلكتروني دون ذكر الاسم إلى compliance@bmtiq.com :

• الإبلاغ بالنيابة عنك من خلال صديق أو موظف علاقات العمال (LRS) أو مسؤول التواصل المجتمعي (CLO) أو زميل موثوق

• ممثلو النقابات أو ممثلو المجتمع المحلي

(ج) الإبلاغ الكتابي

• نماذج التظلمات والشكاوى (متوفرة لدى الموارد البشرية أو موظف علاقات العمال أو عبر الموقع الإلكتروني)

• صناديق التظلمات والشكاوى (عند البوابة أو المعسكر أو مكتب الرفاه)

(د) الإبلاغ الإلكتروني

• خط WhatsApp / SMS: +964 780 929 9814

• البريد الإلكتروني compliance@bmtiq.com :

لا تحتاج إلى الحصول على إذن مسبق للإبلاغ.

لا يشترط استخدام نموذج رسمي، حيث يتم قبول البلاغات الشفهية.

جميع البلاغات والتظلمات تعامل بسرية تامة.

4. ماذا يحدث بعد تقديم التظلم أو الشكوى؟

(أ) الاستلام والتسجيل – خلال 1 إلى 3 أيام عمل

• يتم تسجيل التظلم أو الشكوى بشكل سري.

• يتم أيضاً تسجيل البلاغات المجهولة الهوية.

(ب) المراجعة الأولية – خلال 7 أيام

• يتم تحديد طبيعة الموضوع والجهة المختصة بالتعامل معه (الموارد البشرية، السلامة، المعسكرات، المقاول، وغيرها).

(ج) التحقيق أو التقييم – خلال 15 إلى 30 يوماً

• يشارك فقط الموظفون المخولون والمديرون في عملية التقييم.

• قد يتم التواصل معك للحصول على معلومات إضافية إذا لم يكن البلاغ مجهول الهوية.

• يتم التعامل مع الحالات الحساسة وفقاً لإجراءات حماية ودعم المتضررين الخاصة بحالات GBVH وSEA.

(د) الإجراءات التصحيحية

قد تشمل الإجراءات ما يلي:

• معالجة مخاطر السلامة

• تصحيح المدفوعات أو المستحقات المالية

• اتخاذ إجراءات سلوكية أو تأديبية

- إلزام المقاولين باتخاذ الإجراءات اللازمة
- تطبيق تدابير حماية إضافية للحالات الحساسة

هـ) التغذية الراجعة – عادة خلال 21 يوماً

- سيتم إبلاغك بنتائج أو مخرجات معالجة الحالة.
- قد لا يكون من الممكن تقديم تغذية راجعة فردية للبلاغات المجهولة الهوية.

و) الحماية من الانتقام

- أنت محمي في جميع مراحل العملية.
- يجب الإبلاغ فوراً عن أي سلوك انتقامي أو معاملة سلبية مرتبطة بالتظلم أو الشكوى.

5. الحالات الحساسة

تشمل الحالات الحساسة ما يلي:

- التحرش
- التحرش الجنسي أو GBVH أو SEA
- التهديدات أو الترهيب أو إساءة استخدام السلطة
- التمييز
- الانتقام

إذا قمت بالإبلاغ عن حالة حساسة:

- لا تواجه أي شخص بنفسك
- لا تقم بالتحقيق بنفسك
- حافظ على سرية الموضوع
- الدعم والمساعدة متاحان لك
- ستتم معالجة الحالة وفقاً للإجراءات الخاصة بحماية ودعم المتضررين في قضايا GBVH و SEA

6. ما الذي يجب عليك عدم فعله أبداً؟

- عدم الإبلاغ عن المشكلات أو القضايا الخطيرة
- مواجهة أو الدخول في جدال مع الشخص المعني
- محاولة حل المشكلة أو التحقيق فيها بنفسك
- نشر الشائعات أو مناقشة القضية مع الآخرين
- الضغط على أي شخص لسحب شكواه أو تظلمه
- معاملة أي شخص بشكل مختلف بسبب تقديمه شكوى أو تظلماً (الانتقام)

7. هل تحتاج إلى المساعدة؟

إذا لم تكن متأكدًا من كيفية الإبلاغ:

•تواصل مع الموارد البشرية أو موظف علاقات العمال (LRS) أو مشرف موثوق

•استخدم صناديق التظلمات والشكاوى

•استخدم الخط الساخن أو البريد الإلكتروني

إن صوتك وملاحظاتك تساعد في جعل شركة BMT مكان عمل أكثر أماناً وعدالة واحتراماً للجميع.