

# SUGGESTIONS, COMPLAINTS AND REPORTING POLICY



# سياسة الاقتراحات والشكاوى والتبليغ عن خطر محتمل

This policy is intended to foster an environment where the stakeholders and staff of the Regie Libanaise Des Tabacs Et Tombacs feel that every manager's door is open for communication and discussion about any matter of importance. Regie undertakes to grant its stakeholders and employees and contractual the right to submit any suggestion, complaint, or share any potential hazard or incident arising out of work that could or does result in injury and ill health and welcomes them as a valuable means to develop the quality of its services.

Regie believes that fostering a culture that encourages and supports open dialogue leads to a more productive working environment.

Therefore, the Regie supports communication and encourages trying to solve problems that arise in the work environment, by talking with higher officials or other managers.

In the event that it is not possible to communicate with the direct supervisor, any employee and contractual may:

**- Report to the Human Resources Department to resolve the issue or any complaints or concerns regarding questionable treatment or alleged violations.**

Any stakeholder or employee and contractual may also:

**- Submit any suggestion or complaint or report any potential threat on concern through a dedicated complaint box available at all Regie premises, through the official Regie website and social media pages.**

**To the extent possible, any complaint should be factual rather than speculative, and should contain as much specific information as possible to allow for proper assessment. communicate directly with the H&S department to report an incident that might or might not results in an injury or ill health**

By adopting this policy, Regie can address most concerns and help find solutions or clarifications.

Regie is committed to maintaining the confidentiality of concerns reported by stakeholders or employees and contractual under this policy and to ensuring protection against all forms of revenge and retaliation. Issues and complaints shall be dealt with transparently, in a fair and efficient manner, and viewed by the General Manager in person.

**Any breach of this policy may lead to employee and contractual disciplinary actions.**

CEO - GENERAL DIRECTOR  
ENG. NASSIF SEKLAOUI

September 2024

تهدف هذه السياسة إلى الحفاظ على بيئة يشعر فيها أصحاب المصالح وجميع الأجراء في إدارة حصر التبغ والتبناك اللبنانية "الريجبي" والمتعاملين معها بأن باب كل مدير مفتوح لهم للتواصل والنقاش حول أي مسألة مهمة وأن لديهم حرية التحدث مع الإدارة في أي وقت حول أي موضوع. وتلتزم الريجي بتأمين حق أصحاب المصالح والأجراء والمتعاملين معها بالتقدم بأي اقتراح أو شكوى أو تبليغ عن أي خطر أو حادث محتمل ناشئ عن عمل يمكن أن يؤدي أو يؤدي بالفعل إلى الإصابة بضرر أو بمرض صحي، بل وترحب بها كوسيلة قيمة لتطوير جودة خدماتها.

تعتقد الريجي ان الحفاظ على ثقافة يتم فيها تشجيع الحوار المفتوح ودعمه يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إنتاجية. لذلك فإن المؤسسة تدعم التواصل وتشجع على محاولة حل المشاكل التي تنشأ في بيئة العمل، من خلال التحدث مع المسؤولين الأعلى رتبة أو غيرهم من المديرين.

في حال تعذر التواصل مع الرئيس المباشر، يجوز لأي أجير أو متعامل مع الإدارة أن:

**- يبلغ مديرية الموارد البشرية لحل المسألة المتعلقة به أو أي شكوى أو مسألة تتعلق بتعامل مشبوهِ أو انتهاك مزعوم**

كما يجوز لأي صاحب مصلحة أو أجير أو متعامل مع الإدارة أن:

**- يتقدم بأي اقتراح أو شكوى أو التبليغ عن خطر محتمل بشأن أي مسألة عبر صندوق مقفل مخصص للاقتراحات والشكاوى وموزع على جميع فروع الإدارة، عبر الموقع الإلكتروني الرسمي وصفحات الإدارة على مواقع التواصل الاجتماعي.**

**على أن تكون الشكاوى مستندة قدر الإمكان إلى وقائع وليس إلى استنتاجات وتكهنات، ويجب أن تحتوي على أكبر قدر ممكن من المعلومات المحددة بهدف إجراء التقييم المناسب.**

كما يمكن التواصل مباشرة مع مكتب الصحة والسلامة المهنية للتبليغ عن حادث قد حصل أو للتبليغ عن خطر أو حادث محتمل قد يضر بالصحة والسلامة المهنية

بانتهاج هذه السياسة، تستطيع الريجي حل معظم المشاكل والمساعدة في التوصل إلى حل أو توضيح.

هذا وتلتزم الريجي بالحفاظ على سرية المسائل التي يبلغ عنها أصحاب المصالح أو الأجراء والمتعاملون مع الإدارة ضمن هذه السياسة وتضمن حمايتهم من أي شكل من أشكال الأثر والانتقام. وتعالج بشفافية وطريقة عادلة وفعالة كما يطلع عليها المدير العام شخصياً.

**كل مخالفة لهذه السياسة تعرض صاحبها لعقوبات المسلكية.**

الرئيس- المدير العام

2024