



۱۲- تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و انتظارات قانونی

۱۲-۰۱- کلیات

- ۱-۱-۱۲- مسئولین تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی به نگرانی ها
- ۲-۱۲-۰۱- رویه عمل در مورد تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی به نگرانی ها
- ۳-۱۲-۰۱- وضع اداری کارمند در جریان رسیدگی به نگرانی ها

وزارت نفت و گاز و پتروشیمی



۱۲- تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و

انتظارات قانونی

به منظور تکریم سرمایه انسانی و بهبود روابط در محیط کار سالم و رقابتی با حداکثر تفاهم و تعامل مؤثر، صنعت نفت موظف است ضمن تبیین سیاست ها و خط مشی ها برای کارمندان، نسبت به رسیدگی و پاسخگویی به درخواست و انتظارات قانونی آنان در چارچوب ضوابط اقدام نماید.

۱۲-۰۱- کلیات

صنعت نفت برای ایجاد محیط مناسب و افزایش حداکثر بازدهی و جلوگیری از اتلاف سرمایه انسانی و مادی، توجه به تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی به نگرانیهای کارمند، که نقش مهمی در بهبود روابط انسانی دارد، اهتمام لازم معمول داشته، به همین منظور برای رسیدن به هدف مذکور مقررات زیر به مورد اجراء گذارده می شود:

۱-۱-۱۲- مسئولین تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی به نگرانی ها

۱- رؤسا

کلیه رؤسا و اشخاصی که در واحدهای صنعت نفت وظیفه و سمت سرپرستی بر افراد را دارند ملزم می باشند که همواره نقش رابط بین کارمندان و رؤسای مافوق را ایفا نموده و علاوه بر آگاه نمودن کارمندان از سیاستهای جاری صنعت نفت که توسط رؤسای مافوق ابلاغ می گردد، دستورها، خواسته ها، انتظارات و دیدگاههای رؤسای مافوق را نیز به اطلاع کارمندان تحت سرپرستی خود رسانیده و در عین حال تسهیلات ارتباط کارمندان زیرمجموعه را با رؤسای مافوق فراهم سازند تا بدین ترتیب حداکثر تفاهم، هماهنگی و حسن تعامل در محیط کار ایجاد گردد. در چنین محیطی احساس تعلق به سازمان افزوده شده، روابط صمیمانه بین افراد بوجود آمده و سرانجام بازدهی کار افزایش و از تنش ها و رقابت های ناسالم کاسته خواهد شد.

۲- واحدهای امور اداری

واحد امور اداری در هر قسمت موظف است که:

الف - بعد از ابراز گله مندی و نگرانی، علاوه بر مقامات امور مربوط، امور اداری مربوط را از زمینه های بروز آنها آگاه ساخته و راه حلهای ممکن را برای رفع آن پیشنهاد نماید. در مواردی که مسئله از طرف کارمند مطرح می گردد، با جمع آوری پیشینه مربوط، واحدهای اجرایی را در مورد حل و فصل مسئله راهنمایی کند.

وزارت نفت و انرژی



ب- در هر موقع برای راهنمایی و کمک به حل مشکلات کارمند آماده و مراقبت نماید نگرانی و مشکل مربوطه به سرعت و به نحو عادلانه مورد رسیدگی قرار گیرد.

۱۲-۰۱-۲- رویه عمل در مورد تکریم سرمایه انسانی و رسیدگی به نگرانی ها

صنعت نفت نهایت کوشش را مبذول می دارد تا فرهنگ تکریم سرمایه انسانی نهادینه و نگرانی و گله مندیهای کارمند در داخل هر واحد رفع گردد.

رئیس کارمند تا حد امکان، جز در مواقع ضروری، نباید رفع نگرانی و گله مندی کارمند زیر نظر خود را به مقامات بالاتر منتقل و یا از مرحله ای وارد مرحله بعدی نماید. رویه عمل زیر به منظور رفع نگرانی و گله مندی کارمند بطریق عادلانه، ساده و سریع مقرر گردیده است تا کارمند بتواند در صورت لزوم از آن استفاده نماید و هر گونه اقدامی که بمنظور رفع نگرانی و گله مندی در هر مرحله صورت گیرد باید توسط رئیس مربوط به اطلاع کارمند گله مند رسانده شود.

۱- مرحله اول

کارمند حق دارد نگرانی یا عدم رضایت خود را با رئیس مستقیم خود مطرح نماید و خواستار رفع آن شود. رئیس مستقیم موظف است عضو را بپذیرد و با کمال دقت و حسن نیت اظهارات وی را مورد توجه قرار داده و با توجه به خط مشی ها و رویه های موجود در شرکت، در صورت امکان بدون درنگ، جوابی قانع کننده بدهد. اگر دادن جواب مستلزم کسب اطلاعات بیشتر درباره موضوع و یا مشاوره با اداره مربوط یا امور اداری و یا جلب موافقت یا کمک رؤسای بالاتر باشد رئیس مستقیم باید در ابتدا این امر را به کارمند یادآور شده و سپس با مشورت و کسب موافقت مقامات بالاتر و نظر واحد امور اداری مربوط و در صورت لزوم تماس با امور اداری شرکت اصلی، رسیدگی لازم را بعمل آورده و حداکثر ظرف ۱۵ روز نتیجه را برای کارمند تشریح نماید. رئیس بلافصل موظف است پس از طرح هر گله یا مسئله کارمند گزارش مشروحی درباره گلایه مطروحه و نتیجه رسیدگی به آن تهیه نموده و یک نسخه از آن را برای ضبط در پرونده استخدامی کارمند و یک نسخه برای اطلاع امور اداری شرکت مربوط بمنظور آگاهی از نوع و زمینه های گله مندی و شکایت کارمند ارسال دارد.

۲- مرحله دوم

در صورتی که کارمند از نتیجه رسیدگی و جواب رئیس بلافصل قانع و متقاعد نگردد می تواند تقاضا نماید موضوع مسئله یا گله مندی جهت تجدید نظر به رئیس بالاتر ارجاع گردد. در چنین موردی طرح مسئله باید کتبی بوده و موارد مطروحه صراحت داشته باشد. در این صورت رئیس بلافصل کارمند موظف است نامه وی را همراه با اطلاعات کتبی جمع آوری شده درباره موضوع گلایه و همچنین نظرات خود، تسلیم سرپرست بالاتر نماید.

وزارت نفت



سرپرست بالاتر پس از دریافت شکوائیه و ضامائم آن به نوبه خود موظف است هر گونه بررسی را که لازم بداند بعمل آورده و سپس کارمند را احضار و پس از توجه به توضیحات وی نظر خود را درباره مسئله یا گله مندی در حضور رئیس بلافصل کارمند به وی ابلاغ نماید.

۳- مرحله سوم

چنانچه کارمند گله مند یا شاکی در این مرحله از رسیدگی جواب را از لحاظ خود قانع کننده نداند حق دارد ذیل شکوائیه از سرپرست بالاتر تقاضا کند که موضوع را برای رسیدگی بیشتر و تجدید نظر به سرپرست بالاتر منتقل نماید. این ترتیب میتواند با رعایت سلسله مراتب سازمانی تا بالاترین مرجع در امور مربوطه ادامه یابد. سرپرستی که گلایه کارمند به وی برگشت گردیده در هر مرحله موظف است با سرعت به درخواست کارمند رسیدگی نماید و نتیجه رسیدگی و تصمیم مقام مافوق باید حداکثر ظرف ۱۵ روز به اطلاع رئیس بلافصل کارمند برسد و در صورتیکه تصمیمات مزبور مغایر با نتیجه رسیدگی رئیس بلافصل باشد باید از طریق خود او به کارمند ابلاغ گردد.

۴- مرحله چهارم

در مواردی که کارمند با وجود طی مراحل قبلی نسبت به نتیجه رسیدگی قانع نشده باشد می تواند درخواست نماید موضوع برای رسیدگی و اظهار نظر نهایی به رئیس شورای اداری و استخدامی (وزیر نفت) ارجاع گردد. در چنین صورتی مدیر مربوط موظف است پرونده امر را با اطلاعات جمع آوری شده و اظهار نظر خود را از طریق مدیر توسعه منابع انسانی شرکت مربوط جهت ایشان ارسال دارد. نتیجه رسیدگی در این مرحله بوسیله رئیس بلافصل به اطلاع کارمند می رسد و سابقه امر برای ضبط در پرونده استخدامی کارمند ارسال می گردد.

۳-۰۱-۱۲- وضع اداری کارمند در جریان رسیدگی به نگرانی ها

۱- معافیت از خدمت

به کارمندی که طبق مقررات و ضوابط برای رفع نگرانی و گله مندی خود طبق مندرجات این فصل اقدام نماید و یا در مواردی به عنوان گواه یا به منظور امور دیگری در این رابطه از طرف مقامات مسئول شرکت احضار شود، اجازه داده می شود که در محل کار خود حضور نیابد. عدم حضور باید با اجازه رئیس اداره مربوطه و به کوتاهترین وقت لازم محدود شود.

۲- پرداخت حقوق

کارمندی که رویه مجاز و معمول جهت رسیدگی به نگرانیها را رعایت نماید، در طول مدت عدم حضور برای انجام امور فوق، حقوق خود را به صورت کامل دریافت خواهد نمود.