



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

शिकायत निवारण नीति

नीति संक्षिप्त और उद्देश्य

शिकायत प्रक्रिया का उद्देश्य एक ऐसा उपकरण है जिसके द्वारा कर्मचारी औपचारिक रूप से अपनी नौकरी की किसी भी स्थिति के बारे में शिकायत कर सकता है, जिसे कंपनी के प्रबंधन द्वारा सुना जाता है। हमारी शिकायत प्रक्रिया नीति बताती है कि कर्मचारी अपनी शिकायतों को रचनात्मक तरीके से कैसे व्यक्त कर सकते हैं। पर्यवेक्षकों और वरिष्ठ प्रबंधन को वह सब पता होना चाहिए जो कर्मचारियों को परेशान करता है या उनके काम में बाधा डालता है ताकि वे इसे जल्द से जल्द हल कर सकें। कर्मचारियों को सुनवाई के लिए एक निष्पक्ष शिकायत प्रक्रिया का पालन करने में सक्षम होना चाहिए और संघर्षों से बचना चाहिए। कंपनी कर्मचारियों को अपनी शिकायतों को संप्रेषित करने के लिए प्रोत्साहित करती है, जिससे सभी के लिए एक सहायक और सुखद कार्यस्थल को बढ़ावा मिलता है।

यदि कर्मचारी शिकायत करना चाहता है, तो शिकायत को यथासंभव व्यक्ति और उनके लाइन मैनेजर के करीब संतोषजनक ढंग से हल किया जाना बेहतर होता है। हालांकि, यह समझा जाता है कि यह हमेशा संभव नहीं होता है और कंपनी के कर्मचारियों को परेशान करने वाले मामलों के त्वरित और निष्पक्ष समाधान को सुनिश्चित करने के लिए एक औपचारिक प्रक्रिया की आवश्यकता होती है।

शिकायतों का शीघ्रता से निपटारा सुनिश्चित करने के लिए समय-सीमा तय की गई है; हालांकि, अगर दोनों पक्षों द्वारा सहमति व्यक्त की जाती है तो इन्हें बढ़ाया जा सकता है।

इस प्रक्रिया का उद्देश्य इनसे निपटना नहीं है:

1. बर्खास्तगी या अनुशासनात्मक मामले, जिन्हें एक अलग प्रक्रिया में निपटाया जाता है
2. विवाद, जो सामूहिक प्रकृति के होते हैं और जिन्हें एक अलग प्रक्रिया में निपटाया जाता है

यह नीति कंपनी में सभी लोगों को संदर्भित करती है, चाहे उनकी स्थिति या स्थिति कुछ भी हो। नीति तत्व

शिकायत परिभाषा: हम शिकायत को किसी कर्मचारी की कार्यस्थल, नौकरी या सहकर्मी संबंधों के बारे में किसी भी शिकायत, समस्या या चिंता के रूप में परिभाषित करते हैं। कर्मचारी निम्नलिखित में से किसी भी कारण से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- कार्यस्थल उत्पीड़न
- स्वास्थ्य और सुरक्षा
- पर्यवेक्षक का व्यवहार
- रोजगार की स्थिति में प्रतिकूल परिवर्तन

यह सूची संपूर्ण नहीं है। हालांकि, कर्मचारियों को औपचारिक शिकायत का सहारा लेने से पहले अनौपचारिक रूप से कम महत्वपूर्ण मुद्दों को हल करने का प्रयास करना चाहिए। शिकायत दर्ज करने वाले कर्मचारी ये कर सकते हैं:

- अपने सीधे पर्यवेक्षक या मानव संसाधन विभाग से संपर्क करें
- स्थिति को विस्तार से समझाते हुए शिकायत फ़ॉर्म भरें
- औपचारिक बैठकों में खुद शामिल होने से मना करें
- किसी भी औपचारिक निर्णय पर अपील करें



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

आरोपों का सामना करने वाले कर्मचारियों को ये अधिकार हैं:

- उनके खिलाफ आरोपों की एक प्रति प्राप्त करें
- आरोपों का जवाब दें
- किसी भी औपचारिक निर्णय पर अपील करें

कंपनी के लिए बाध्य है:

- एक औपचारिक शिकायत प्रक्रिया लागू करें
- प्रक्रिया के बारे में बताएं
- सभी शिकायतों की तुरंत जाँच करें
- शिकायत दर्ज करने वाले सभी कर्मचारियों के साथ समान व्यवहार करें
- प्रक्रिया के किसी भी चरण में गोपनीयता बनाए रखें
- जब संभव हो तो सभी शिकायतों का समाधान करें
- जब कर्मचारी कंपनी या बाहरी एजेंसियों (जैसे, समान रोजगार अवसर समिति) के साथ शिकायत दर्ज करते हैं, तो इसकी प्रतिशोध न करने की नीति का सम्मान करें

प्रक्रियाएँ

कर्मचारियों को अपनी समस्याओं को हल करने के लिए एक-दूसरे से बात करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। जब यह संभव न हो, तो कर्मचारियों को पता होना चाहिए कि शिकायत कैसे दर्ज की जाए:

चरण 1: जिस कर्मचारी को कोई शिकायत है, उसे तुरंत अपने लाइन मैनेजर/पर्यवेक्षक के समक्ष मौखिक या लिखित रूप से मामला उठाना चाहिए। यदि मामला कर्मचारी के तत्काल प्रबंधक से संबंधित है, तो शिकायत को उनके वरिष्ठ के पास ले जाना चाहिए।

यदि प्रबंधक उस समय मामले को हल करने में असमर्थ है, तो एक औपचारिक लिखित शिकायत फ़ॉर्म प्रस्तुत किया जाना चाहिए (परिशिष्ट 1 देखें)। प्रबंधक को तब शिकायत पर 2 कार्य दिवसों (यानी, प्रबंधक के सामान्य कार्य दिवसों) के भीतर जवाब देना चाहिए, जब तक कि दोनों पक्षों द्वारा विस्तारित अवधि पर सहमति न हो। प्रतिक्रिया में प्रबंधक के निर्णय का पूर्ण लिखित स्पष्टीकरण दिया जाएगा और यदि अभी भी शिकायत है तो किसके पास अपील करनी है। कर्मचारियों को अपने प्रत्यक्ष पर्यवेक्षक के साथ अनौपचारिक रूप से संवाद करना चाहिए। पर्यवेक्षक समस्या को हल करने का प्रयास करेगा। जब कर्मचारी अपने पर्यवेक्षक के बारे में शिकायत करना चाहते हैं, तो उन्हें पहले मामले पर चर्चा करने और इसे आपस में हल करने का प्रयास करना चाहिए। उस स्थिति में, उन्हें अनौपचारिक बैठक का अनुरोध करने की सलाह दी जाती है। पर्यवेक्षकों को किसी भी शिकायत को जल्द से जल्द हल करने का प्रयास करना चाहिए। जब वे ऐसा करने में असमर्थ होते हैं, तो उन्हें मानव संसाधन विभाग को संदर्भित करना चाहिए और अन्य सभी प्रक्रियाओं में सहयोग करना चाहिए। यदि शिकायत पर्यवेक्षक के व्यवहार से संबंधित है जो अनुशासनात्मक कार्रवाई (जैसे, यौन उत्पीड़न या हिंसा) ला सकती है, तो कर्मचारियों को सीधे मानव संसाधन विभाग या अगले स्तर के पर्यवेक्षक को संदर्भित करना चाहिए। मानव संसाधन विभाग (या मानव संसाधन विभाग की अनुपस्थिति में कोई भी उपयुक्त व्यक्ति) को नीचे दी गई प्रक्रिया का पालन करना चाहिए:

1. कर्मचारी से शिकायत फ़ॉर्म भरने के लिए कहें
2. मामले को पूरी तरह से समझने के लिए कर्मचारी से बात करें
3. आरोपों का सामना करने वाले कर्मचारी को शिकायत की एक प्रति प्रदान करें
4. मध्यस्थता प्रक्रियाएँ आयोजित करें (जैसे, एक औपचारिक बैठक की व्यवस्था करना)
5. मामले की जाँच करें या ज़रूरत पड़ने पर किसी अन्वेषक की मदद लें



S.J.Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

6. पूरी प्रक्रिया के दौरान कर्मचारियों को सूचित रखें
7. शामिल सभी कर्मचारियों को औपचारिक निर्णय के बारे में बताएँ
8. औपचारिक निर्णय का पालन सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई करें
9. अधिक जानकारी एकत्र करके और आगे की जाँच करके अपीलों से निपटें
10. सटीक रिकॉर्ड रखें

चरण 2: ज्यादातर मामलों में, कंपनी को उम्मीद होगी कि प्रबंधक का निर्णय अंतिम होगा और मामला समाप्त हो जाएगा। हालाँकि, कुछ परिस्थितियों में, कर्मचारी असंतुष्ट रह सकता है और संबंधित प्रबंधक के निर्णय के खिलाफ अपील कर सकता है। कर्मचारी की शिकायत के मूल जवाब के दस कार्य दिवसों के भीतर अगली पंक्ति के प्रबंधक से अपील की जानी चाहिए। अपील लिखित रूप में होनी चाहिए (परिशिष्ट 2 देखें) और इसमें मूल औपचारिक शिकायत प्रपत्र शामिल होना चाहिए। यह प्रबंधक शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगा। 7 दिनों के भीतर एक औपचारिक प्रतिक्रिया और पूर्ण स्पष्टीकरण लिखित रूप में दिया जाएगा, साथ ही उस व्यक्ति का नाम भी दिया जाएगा, जिसके पास वे अभी भी व्यथित होने पर अपील कर सकते हैं।

जहां इस चरण में 'अगला लाइन' प्रबंधक कर्मचारी के कार्य के लिए ज़िम्मेदार निदेशक है, तो शिकायत को तुरंत चरण 3 में ले जाना चाहिए।

चरण 3: यदि कर्मचारी व्यथित रहता है, तो कर्मचारी के कार्य के लिए ज़िम्मेदार निदेशक के पास अपील का अंतिम स्तर होगा। यह अपील लिखित रूप में (परिशिष्ट 3 देखें) की जानी चाहिए, जिसमें चरण 2 प्रतिक्रिया प्राप्त होने के दस कार्य दिवसों के भीतर मूल औपचारिक शिकायत प्रपत्र की एक प्रति संलग्न की जानी चाहिए। यह निदेशक किसी अन्य प्रबंधन प्रतिनिधि के साथ अपील की व्यवस्था करेगा और सुनवाई करेगा और 20 कार्य दिवसों के भीतर पूर्ण स्पष्टीकरण के साथ औपचारिक रूप से जवाब देगा।

जहां किसी निदेशक के खिलाफ शिकायत उठाई जाती है, तो शिकायत की सुनवाई मुख्य कार्यकारी द्वारा की जाएगी। अपील का कोई और अधिकार नहीं है। हालांकि, जहां दोनों पक्ष इस बात पर सहमत होते हैं कि मामले को सलाह, सुलह या मध्यस्थता के लिए किसी तीसरे पक्ष को संदर्भित करने में कुछ योग्यता होगी, तब पारस्परिक रूप से स्वीकार्य तीसरे पक्ष को खोजने की व्यवस्था की जाएगी। मध्यस्थता का उपयोग करना: एक स्वतंत्र तीसरा पक्ष या मध्यस्थ कभी-कभी औपचारिक प्रक्रिया को लागू करने से पहले शिकायत के मुद्दों को हल करने में मदद कर सकता है। मध्यस्थता एक स्वैच्छिक प्रक्रिया है जहां मध्यस्थ विवाद में दो या अधिक लोगों को एक समझौते पर पहुंचने का प्रयास करने में मदद करता है। कोई भी समझौता विवाद में शामिल लोगों से होता है, मध्यस्थ से नहीं। मध्यस्थ न्याय करने, यह कहने के लिए नहीं होता है कि एक व्यक्ति सही है और दूसरा गलत है, न ही मध्यस्थता में शामिल लोगों को यह बताने के लिए होता है कि उन्हें क्या करना चाहिए। मध्यस्थ समस्या को हल करने की प्रक्रिया की देखरेख करता है, लेकिन परिणाम नहीं। मध्यस्थता कब उचित है, इसके लिए कोई सख्त नियम नहीं हैं, लेकिन इसका इस्तेमाल किया जा सकता है:

- समान नौकरी या ग्रेड के सहकर्मियों से जुड़े विवाद के लिए, या लाइन मैनेजर और उनके कर्मचारियों के बीच

- विवाद के किसी भी चरण में अगर कोई चल रही औपचारिक प्रक्रिया स्थगित कर दी जाती है
- औपचारिक विवाद के समाधान के बाद संबंधों को फिर से बनाने के लिए



S.J.Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

• संबंध टूटने, व्यक्तित्व संघर्ष, संचार समस्याओं, बदमाशी और उत्पीड़न सहित कई मुद्दों को संबोधित करने के लिए

मध्यस्थता कंपनी की औपचारिक शिकायत प्रक्रिया का हिस्सा नहीं है। हालाँकि, अगर दोनों पक्ष मध्यस्थता के लिए सहमत हैं, तो उस मार्ग के माध्यम से शिकायत को हल करने के लिए शिकायत प्रक्रिया को निलंबित किया जा सकता है। यदि मध्यस्थता सफल नहीं होती है, तो शिकायत प्रक्रिया को फिर से शुरू किया जा सकता है। यह प्रक्रिया शिकायत की प्रकृति के अनुसार अलग-अलग हो सकती है। उदाहरण के लिए, यदि कोई कर्मचारी नस्लीय भेदभाव का दोषी पाया जाता है

शिकायत निवारण प्रणाली

1. एक ठोस चैनल का अस्तित्व
2. प्रक्रिया सरल, निश्चित और त्वरित होनी चाहिए
3. इसे स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए
4. प्रबंधन का सहायक रवैया
5. तथ्य-उन्मुख प्रणाली
6. निर्णयों का सम्मान
7. पर्याप्त प्रचार
8. समय-समय पर समीक्षा

शिकायत प्रक्रिया का मूल तत्व

असंतोष की प्रकृति को प्राप्त करें और परिभाषित करें:

- o शिकायत प्राप्त होने पर तरीका और रवैया
- o यह आकलन किया जाना चाहिए कि शिकायत निष्पक्ष रूप से प्रस्तुत की गई है
- o कथन और मुद्दों पर पहले से निर्णय नहीं लिया जाना चाहिए
- o उचित समय और ध्यान दिया जाता है

शिकायतों को संभालने के चरण

1. तथ्य प्राप्त करें:
 - o इंप्रेसन और राय से अलग तथ्य
 - o नीतियों से परामर्श करें
 - o रिकॉर्ड देखें
2. विश्लेषण करें और निर्णय लें
3. उत्तर लागू करें
4. अनुवर्ती कार्रवाई करें

शिकायत ढांचा

1. प्रत्येक मामले की सावधानीपूर्वक जांच करें और उसे संभालें
2. कर्मचारी से बात करें और समय सीमा लागू करें
3. कार्य क्षेत्र या शिकायत के स्थान पर जाएँ
4. गवाहों का निर्धारण करें
5. अभिलेखों की जांच करें
6. गवाहों की जांच करें

शिकायतों को संभालने में क्या करें

1. शिकायत का मूल्यांकन करें



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

2. पूरी सुनवाई की अनुमति दें
 3. कर्मचारी को मिलने वाली राहत की पहचान करें
 4. सभी का सम्मान प्राप्त करें
 5. सभी चर्चाएँ निजी तौर पर करें
 6. वरिष्ठों को सूचित रखें
 7. उचित उत्पादकता सुनिश्चित करें
 8. श्रम समझौतों और श्रम कानून का पालन करें
- शिकायतों को संभालने में कदम और दंड
- चेतावनी या निंदा
 - सेवा अभिलेखों में प्रतिकूल टिप्पणी करना
 - 5 दिनों से अधिक की अवधि के लिए वेतन के बिना सेवा से निलंबन
 - संचयी प्रभाव के साथ या उसके बिना 2 साल तक वार्षिक वेतन वृद्धि को रोकना
 - कम वेतन के साथ निचले ग्रेड, पद या स्केल में पदावनत या वापसी।

परिशिष्ट 1

को:

से:

विभाग:

दिनांक:

तत्काल वरिष्ठ:

प्रिय _____

मैं कंपनी शिकायत प्रक्रिया के अनुरूप निम्नलिखित के विरुद्ध औपचारिक शिकायत करना चाहता हूँ। मेरी शिकायत का विवरण नीचे दिया गया है:

भवदीय,

(प्रबंधक को इस औपचारिक लिखित शिकायत का उत्तर 2 कार्य दिवसों के भीतर देना चाहिए, जब तक कि प्रतिक्रिया के लिए विस्तारित अवधि पर पारस्परिक सहमति न हो)



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

परिशिष्ट 2

को:

से:

विभाग:

दिनांक:

तत्काल वरिष्ठ:

प्रिय _____

दिनांक _____ (प्रारंभिक औपचारिक शिकायत के उत्तर के 10 दिनों के भीतर)
_____ द्वारा _____ के विरुद्ध
मेरी शिकायत पर सुनवाई की गई

मैं इस बैठक के परिणाम से संतुष्ट नहीं हूँ और कंपनी शिकायत प्रक्रिया के अनुरूप मेरी शिकायत की आगे की सुनवाई के लिए आपसे अपील करना चाहूँगा।

मैं इस मामले तथा इससे संबंधित अन्य पत्राचार और सूचना के बारे में मूल पत्र की एक प्रति संलग्न करता हूँ।

आपका सादर,

(प्रबंधक को इस औपचारिक लिखित शिकायत का 7 दिनों के भीतर जवाब देना चाहिए, जब तक कि प्रतिक्रिया के लिए एक विस्तारित अवधि पर आपसी सहमति न हो)

परिशिष्ट 3

निदेशक को:

से:

विभाग:

दिनांक:

तत्काल वरिष्ठ:

प्रिय



S.J. Abed & Al Sulaimi Catering Group SAOC

"We Cater to Your Needs"

दिनांक _____ (औपचारिक शिकायत के दूसरे चरण के जवाब के 10 दिनों के भीतर) मैंने अपनी प्रारंभिक शिकायत पर लिए गए निर्णय के विरुद्ध अपील की

मैं इस बैठक के परिणाम से असंतुष्ट हूँ और कंपनी शिकायत प्रक्रिया के अनुरूप अपनी शिकायत की आगे की सुनवाई के लिए आपसे अपील करना चाहूँगा।

मैं इस मामले तथा इससे संबंधित अन्य पत्राचार और सूचना के बारे में मूल पत्र की एक प्रति संलग्न करता हूँ।

सादर,

(निदेशक को इस औपचारिक लिखित शिकायत का जवाब 20 कार्य दिवसों के भीतर देना चाहिए, जब तक कि जवाब देने के लिए कोई विस्तारित अवधि आपसी सहमति से तय न हो जाए)

जोसेफ जे. अबेद
निदेशक

दिनांक: 10-03-2025

