



IDG समूह DMCC

१४०५ जेबीसी ५, क्लस्टर W, जुमेरा लेक टावर्स, पोस्ट बक्स ५०७८४, दुबई, युएई

# गुनासो नीति

मे २०२२

संस्करण ३

## संस्करण नियन्त्रण

संस्करण	जारी मिति	लेखक	प्रकाशन को स्वीकृति
1	अगस्ट १५	G विन्टर	आइ गोर्डन
2	डिसेम्बर २०	G विन्टर	444-
3	मे २२	जे प्लीट	रोनान बोल्गर

## सामग्रीको तालिका

गुनासो नीति.....	१
गुनासो नीति.....	३
1. स्कोप.....	३
2. अनौपचारिक रूपमा गुनासोहरूसँग गरिने व्यवहार .....	३
3. औपचारिक गुनासो प्रक्रिया .....	३
यदि अनौपचारिक रूपमा गुनासो समाधान गर्न सम्भव वा उपयुक्त छैन.....	३
3.1 चरण 1 - लाइन प्रबन्धकको समीक्षा .....	३
3.2 चरण 2 - लाइन प्रबन्धकको पर्यवेक्षक.....	४
3.3 चरण 3 - IDG मानव संसाधन प्रबन्धक.....	४
4. मध्यस्थता.....	४

# गुनासो नीति

## 1. स्कोप

गुनासो प्रक्रिया कर्मचारीको लागि आफ्नो रोजगारीको कुनै पनि अवस्थाको बारेमा समस्या वा गुनासो उठाउने औपचारिक तरिका हो। यो प्रक्रिया कुनै पनि गुनासोको छिटो र निष्पक्ष समाधान सुनिश्चित गर्न तयार गरिएको हो।

## 2. अनौपचारिक रूपमा गुनासोहरूसँग गरिने व्यवहार

यदि कुनै कर्मचारीले गुनासो उठाउन चाहन्छ भने, गुनासोलाई सकेसम्म व्यक्ति स्वयं र उनीहरूको एक स्थर माथिल्लो तह को प्रबन्धकको संलग्नतामा सन्तोषजनक रूपमा समाधान गर्न राम्रो मानिनेछ।

यदि तपाईंसँग तपाईंको काम वा तपाईं संग काम गर्ने व्यक्ति संग कुनै गुनासो छ भने, सम्भव भएसम्म तपाईंको प्रबन्धक संग कुरा गरेर सुरु गर्नुपर्छ। तपाईंहरू एकापसमा अनौपचारिक रूपमा समाधान को तरिका मा सहमत हुन सक्नुहुन्छ।

## 3. औपचारिक गुनासो प्रक्रिया

यदि अनौपचारिक रूपमा गुनासो समाधान गर्न सम्भव वा उपयुक्त छैन भने।

### 3.1 चरण 1 - लाइन प्रबन्धकको समीक्षा

- a) यदि मामला गम्भीर छ / वा तपाईं औपचारिक रूपमा मुद्दा उठाउन चाहनुहुन्छ भने, तपाईंले आफ्नो प्रबन्धकलाई सकेसम्म चाँडो लिखित रूपमा गुनासो राख्नु पर्छ। तपाईंले आफ्नो गुनासोको तथ्य र विवरणहरू स्पष्ट रूपमा रेखांकित गर्नुपर्छ।
- b) यदि तपाईंको गुनासो तपाईंको तत्काल प्रबन्धकसँग सम्बन्धित छ भने र तपाईं उहाँलाई सम्पर्क गर्न असहज महसुस गर्नुहुन्छ भने, गुनासोलाई उनीहरूको एक स्थर माथिल्लो तह को प्रबन्धक समक्ष लैजानुपर्छ। (जस्तै गार्ड को हक मा-परियोजना प्रबन्धक)
- c) यदि अधिक वरिष्ठ प्रबन्धक विरुद्ध गुनासो उठेको छ भने (जस्तै। कन्ट्री म्यानेजर वा कन्ट्री अपरेशन्स म्यानेजर) तेस्ता गुनासोहरू अध्यक्ष द्वारा सुनवाई हुनेछ।
- d) प्रबन्धकले समीक्षा पूरा गर्नेछन र आवश्यक भएमा, पाँच कार्य दिन भित्र बैठक बस्ने व्यवस्था गर्नेछ। कर्मचारीहरूलाई आफ्नो गुनासो र यसलाई कसरी समाधान गर्नुपर्छ भन्ने बारे आफ्नो धारणा राख्ने अनुमति दिइनेछ।
- e) तपाईंको एक सहकर्मी तपाईं संग रहन सक्नेछ जसलाई उचित पारिश्रमिक का साथ तपाईं को साथ रहनका लागि छुट्टि को अनुमति दिइनेछ। तिनीहरूको भूमिका पर्यवेक्षक/समर्थकको रूपमा कार्य गर्ने हो। तिनीहरूको सामान्यतया सुनुवाईमा सक्रिय भूमिका रहने छै। तिनीहरूले तपाईंको मुद्दा तपाईंको लागि राख्न सक्छन् तर तपाईंलाई सीधै सोधिएका प्रश्नहरूको जवाफ दिने अधिकार तिनीहरूमा हुनेछैन। IDG बाहिरका कुनै पनि प्रतिनिधिलाई आन्तरिक सुनुवाइ वा

अपीलमा उपस्थित हुन अनुमति दिइने छैन।

- f) प्रबन्धकले गुनासोलाई विचार गर्नेछ र आवश्यक भएमा थप अनुसन्धान का लागि कारबाही अगाडी बढाउने। यो अनुसन्धानको उद्देश्य कुनै पनि निर्णय लिन पूर्व गुनासोसंग सम्बन्धित पूर्ण तथ्यहरू स्थापित गर्नु हो।
- g) तिनीहरूले सामान्यतया पाँच कार्य दिन भित्र जवाफ दिनेछन्। यदि यो समय पर्याप्त नभएको खण्डमा निर्धारित अतिरिक्त समय अवधिका लागि दुवै पक्षहरू सहमत हुन सक्ने छन्।
- h) प्रतिक्रियाले निर्णयले पूर्ण लिखित स्पष्टीकरण साथै निर्णय को पुनरावलोकन गर्ने अधिकार दिनेछ।

### 3.2 चरण २ - लाइन प्रबन्धकको पर्यवेक्षक

- a) धेरैजसो अवस्थामा हामी पहिलो चरणमा स्थिति समाधान हुने आशा गर्छौं। यद्यपि, यदि तपाईं निर्णयसँग असन्तुष्ट हुनुहुन्छ र तपाईं अपील गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाईंले थप वरिष्ठ प्रबन्धकलाई अपील पेश गर्न सक्नुहुन्छ। यो सामान्यतया तपाईंको प्रबन्धकको प्रबन्धक हुनेछ।
- b) अपील लिखित रूपमा हुनुपर्दछ र तपाईंको गुनासोको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको मितिले 10 कार्य दिन भित्र गरिनु पर्छ।
- c) पुनरावेदन सुनुवाइ पुरानो निर्णयको समीक्षाको रूपमा हुन सक्छ वा अर्को नया सुनुवाइको रूप पनि लिन सक्छ। यदि त्यसो हो भने, तपाईंलाई सामान्यतया पाँच दिन भित्र अपील बैठकमा आमन्त्रित गरिनेछ। तपाईंसँग यस बैठकमा सहकर्मीको साथ उपस्थित हुने अधिकार छ।
- d) यो प्रबन्धकले गुनासो समाधान गर्ने प्रयास गर्नेछन्। अपील पेश भएको सात दिन भित्र औपचारिक प्रतिक्रिया र पूर्ण स्पष्टीकरण लिखित रूपमा दिइनेछ।

### 3.3 चरण 3 - IDG मानव संसाधन प्रबन्धक

- a) यदि कर्मचारी पुरानो निर्णय दुखी प्रति रह्यो भने IDG को HR को प्रमुखलाई अपीलको गर्ने अन्तिम अधिकार कर्मचारी संग रहनेछ। यो अपील लिखित रूपमा गरिनुपर्छ र मूल गुनासोको प्रतिलिपि संलग्न गर्नुपर्छ। यस स्तरमा अपील गर्न चाहने कुनै पनि कर्मचारीले चरण 2 प्रतिक्रिया प्राप्त भएको 10 कार्य दिन भित्र आफ्नो लिखित अपील पेश गर्नुपर्छ।
- b) मानव संसाधन प्रमुखले या त अपीलको प्रत्यक्ष सुनुवाइ गर्नेछन् वा अपील सुन्नको लागि वरिष्ठ व्यवस्थापन प्रतिनिधिको व्यवस्था गर्नेछन्। तिनीहरूले अपीललाई पूर्ण रूपमा विचार गर्नेछन् र 15 कार्य दिन भित्र पूर्ण स्पष्टीकरणसहित औपचारिक रूपमा जवाफ दिनेछन्।
- c) यदि कुनै वरिष्ठ प्रबन्धक (जस्तै, कन्ट्री म्यानेजर वा कन्ट्री अपरेसन म्यानेजर) विरुद्ध गुनासो उठेको छ भने अध्यक्षद्वारा गुनासो सुनिनेछ।
- d) चरण 3 अन्तर्गत को गुनासो / अपीलहरू निम्न इमेल ठेगानामा पेश गर्नुपर्छ: [grievances@idg-security.com](mailto:grievances@idg-security.com)
- e) यस स्तरपछि पुनरावेदनको थप अधिकार छैन। यद्यपि, यदि **दुवै** पक्षले तेस्रो पक्षलाई सल्लाह, मेलमिलाप वा मध्यस्थताका

लागि मुद्दा पठाउँदा तेस्रो पक्ष को केही योग्यतामा सहमत भई, त्यसपछि पारस्परिक रूपमा स्वीकार्य तेस्रो पक्ष खोज्ने व्यवस्था गरिनेछ। IDG का अध्यक्ष, मुख्य वित्तीय अधिकारीसँगको मध्यस्थतामा, उजुरीकर्तालाई कानूनी शुल्कमा सहयोग गर्न केस-दर-केस आधारमा रकम विनियोजन गर्न सक्नेछन।

#### 4. मध्यस्थता

गुनासोको घटनामा आन्तरिक मध्यस्थता औपचारिक गुनासो प्रक्रियाको लागि उपयोगी विकल्प हुन सक्छ। उपयुक्त भएसम्म र प्रक्रियाको कुनै पनि चरणमा, कुनै पनि पक्षले मामिलाको मध्यस्थता गर्न बारे अनुरोध गर्न सक्छ। मध्यस्थतामा समावेश हुने व्यक्ति समाधान खोज्न दुवै पक्षसँग काम गर्ने, स्वतन्त्र र निष्पक्ष व्यक्ति हुनेछ।

मध्यस्थता IDG को औपचारिक गुनासो प्रक्रियाको भाग होइन। यद्यपि, यदि दुवै पक्ष मध्यस्थता गर्न सहमत भएमा, गुनासो प्रक्रियालाई त्यस मार्गबाट समाधान गर्न निलम्बन गर्न सकिन्छ। यदि मध्यस्थता सफल भएन भने, गुनासो प्रक्रिया पुनः सुरु गर्न सकिन्छ। IDG ले रिपोर्ट गरिएको गुनासो सम्बोधन गर्न चाहने कुनै पनि कर्मचारीलाई आन्तरिक मध्यस्थता प्रस्ताव गर्नेछ र असाधारण परिस्थितिहरूमा बाह्य मध्यस्थकर्तालाई प्रस्ताव गर्न सक्छ।

मध्यस्थताका लागि अनुरोधहरू ईमेल ठेगाना [grievances@idg-security.com](mailto:grievances@idg-security.com) मा पेश गर्न सकिन्छ ।