



IDG समूह DMCC  
120 एमरात एट्रियम बिल्डिंग, शेख जायद आरडी, पीओ बक्स 50784, दुबई, युएई

## शिकायत नीति

## GRIEVANCE POLICY

August 2015

VERSION 1.1





## संस्करण नियंत्रण

संस्करण	जारी	लेखक	रिलीजको लागि प्रमाणीकृत
1	AUG 15	G WINTER	I GORDON
1.1	DEC 20	G WINTER	I GORDON

## सामग्रीको तालिका

### कृति नीति

1. स्कोप
2. आईडीजीको प्रतिबद्धता
3. आचार, अनुशासन र प्रदर्शन मापदण्ड
4. शिकायत प्रक्रिया
  - 4.1. चरण १ - लाइन प्रबन्धक समीक्षा।
  - 4.2. चरण २ - लाइन प्रबन्धकको सुपरवाइजर।
  - 4.3. चरण ३ - IDG मानव संसाधन प्रबन्धक।
5. मध्यस्थता।

## शिकायत नीति

### 1. स्कोप

निम्न मार्गनिर्देशनले प्रक्रिया तोक्छ जसद्वारा एक कर्मचारीले औपचारिक रूपमा उनीहरूको उपचारको बारेमा चिन्ता रिपोर्ट गर्न सक्दछ - एक गुनासो - आफ्नो रोजगारको कुनै पनि शर्तको बारेमा। प्रक्रियाले प्रक्रिया तय गर्दछ जसद्वारा यो गुनासो कम्पनीको व्यवस्थापनले सुनेको छ।

घटनामा जब एक कर्मचारीले गुनासो बढाउन इच्छा गर्दछ भने, गुनासो संतोषजनक रूपमा व्यक्ति र उनीहरूको लाइन व्यवस्थापकको जति सम्भव भएसम्म समाधान गर्न सकिन्छ। यद्यपि यो बुझिन्छ कि यो सँधै सम्भव हुँदैन र गल्तीको छिटो र निष्पक्ष समाधान सुनिश्चित गर्न औपचारिक प्रक्रिया आवश्यक छ।

यो गुनासो नीतिले एक कर्मचारीको बिरुद्ध कम्पनीले गरेको अनुशासनिक कारवाही समेटेन।

### 2. IDG को प्रतिबद्धता

आईडीजी पूर्ण रूपमा इमान्दारी र ईमानदारीको लागि प्रतिबद्ध छ, र नैतिक आचरणको उच्च मापदण्ड।

आईडीजी यसको पक्ष र वरीयता बिना निष्पक्ष, उद्देश्य र सन्तुलित व्यवहार गर्न प्रतिबद्ध छ।

### 3. आचार, अनुशासन र प्रदर्शनको मानक

आईडीजीले आफ्ना कर्मचारीहरू र उप-ठेकेदारहरू आचरण र अनुशासनको आधारभूत मापदण्डहरू पूरा गर्ने अपेक्षा गर्दछ, साथै उनीहरूले काम गरेको भूमिकामा प्रदर्शनका मानकहरू। यो यी मापदण्डको बिरुद्ध हो कि IDG ले समग्र प्रदर्शनको यस पक्षलाई समीक्षा गर्नेछ। आईडीजी कर्मचारीहरूको आवश्यक मापदण्डहरू कर्मचारी ह्यान्डबुक भित्र परिभाषित हुन्छन्, र एक व्यक्तिको अनुबन्ध भित्र जो कामको कामका लागि आवश्यक मापदण्डको पनि वर्णन गर्दछ। संक्षेप मा, मापदण्डहरू हुन्:

- तपाईंले तपाईंको रोजगार सम्झौता बमोजिम निर्देशनहरू पूरा गर्न अपेक्षा गरिन्छ।
- तपाईंले कुनै गतिविधि गर्नु हुँदैन, जुन कम्पनीको बीमा नीतिले कभर गरेको छैन
- तपाईंलाई सान्दर्भिक स्थानीय कानून र कम्पनीको ग्राहकको नियमहरू थाहा पाउनु पर्दछ।

- d. तपाईंले सुनिश्चित गर्नुपर्दछ कि तपाईं परिचालन आदेशहरू, गार्ड अर्डरहरू, अग्नि आदेशहरू, स्टन्ड-टु र आकस्मिक योजनाहरू, एसओपीहरू, बल प्रयोगको लागि नियमहरू (आरयूएफ) र तपाईंको काम गर्ने ठाउँसँग सम्बन्धित अन्य अर्डरहरू र निर्देशनहरू बुझ्नुहुन्छ र बुझ्नु पर्छ।
- e. तपाईंले द्रुत सम्भावित माध्यमबाट भन्नु पर्दछ, तपाईंको टोली कमान्डर, प्रोजेक्ट म्यानेजर, कम्पनी निर्देशक वा प्रबन्धक यदि तपाईंसँग प्रशासन, कल्याण वा अपरेशनल समस्या छ भने पूर्ण र सही विवरण दिनुहुन्छ।

#### 4. गुनासो प्रक्रिया

##### चरण १ - लाइन प्रबन्धक समीक्षा

कुनै कर्मचारी जसलाई गुनासो छ उसले आफैंको लाइन व्यवस्थापकको साथ तुरुन्त या त मौखिक वा लिखित रूपमा उठाउनु पर्छ (उदाहरणका लागि गार्ड सुपरवाइजरका लागि)।

यदि मामला आफैंमा कर्मचारीको तत्काल प्रबन्धकको चिन्ता छ भने, तब गुनासो तिनीहरूको लाइन प्रबन्धकको श्रेष्ठमा लिनुपर्नेछ (उदाहरणका लागि गार्ड प्रोजेक्ट मैनेजर वा कन्ट्री म्यानेजर)।

यदि प्रबन्धकले त्यस समयमा यस समस्यालाई सुल्झाउन असमर्थ भयो भने औपचारिक लिखित गुनासो पेश गर्नुपर्नेछ। व्यवस्थापकले २ कार्यकारी दिनहरू भित्र प्रतिक्रिया गर्नुपर्नेछ (अर्थात् प्रबन्धकको सामान्य कामका दिनहरू)। यदि यो पर्याप्त छैन भने, दुबै पक्षले सहमति गरेमा लामो समय अवधिलाई अनुमति दिइन्छ। प्रतिक्रियाले डुँडको निर्णयको पूर्ण लिखित विवरण दिनेछ र कसलाई अपील गर्ने यदि अझै पीडित छ भने।

##### चरण २ - लाइन प्रबन्धकको सुपरवाइजर

धेरै जसो आईडीजीले व्यवस्थापकको निर्णय अन्तिम हुनेछ र मामला नजिक आउने आशा गर्दछ। यद्यपि, केहि परिस्थितिहरूमा कर्मचारी आक्रोशित हुन सक्छ र सम्बन्धित व्यवस्थापकको निर्णयको बिरुद्ध अपील गर्न सक्छ।

अपील लिखित रूपमा हुनुपर्दछ र कर्मचारीको गुनासोको लागि मूल प्रतिक्रियाको १० कार्य दिन भित्र गर्नुपर्नेछ। यो अर्को लाइनमा प्रबन्धकलाई पठाउनुपर्नेछ (अर्थात् लाइन प्रबन्धकको श्रेष्ठ)

यो प्रबन्धक उजूरी समाधान गर्न कोशिस गर्दछ। औपचारिक प्रतिक्रिया र पूर्ण विवरण writing दिन भित्र लिखित रूपमा दिइनेछ।

जहाँ यस चरणमा 'अर्को इन लाइन' प्रबन्धक निर्देशक हो कर्मचारीहरूको कार्यका लागि जिम्मेवार छ, तब गुनासो तुरुन्त चरण to मा प्रगति गर्नुपर्दछ।

### चरण 3 - IDG मानव संसाधन प्रबन्धक

यदि कर्मचारी आक्रोशित रहन्छ भने त्यहाँ IDG को एचआर प्रबन्धकलाई अन्तिम चरणको अपील हुन्छ। यो अपील लिखित रूपमा गरिनु पर्छ र लिखित गुनासो को एक प्रतिलिपि संलग्न गर्नु पर्छ। यस स्तरमा अपील गर्न चाहने कुनै पनि कर्मचारीले चरण २ प्रतिक्रिया प्राप्त भएको १० कार्य दिन भित्र आफ्नो लिखित अपील पेश गर्नु पर्छ। तलका ईमेल ठेगानामा आईडीजीको एचआर प्रबन्धकलाई एक गुनासो गर्न सकिन्छ: [grievances@idg-security.com](mailto:grievances@idg-security.com)

यस निर्देशकले अर्को व्यवस्थापकीय प्रतिनिधिसँग अपीलको व्यवस्था र सुनुवाई गर्नेछ र २० कार्य दिन भित्र पूर्ण विवरणका साथ औपचारिक रूपमा जवाफ दिनेछ।

जहाँ एक वरिष्ठ व्यवस्थापक (निदेशक, कन्ट्री म्यानेजर, उप देश प्रबन्धक, वा समकक्ष) को विरुद्ध गुनासो उठाइन्छ भने उजूरी प्रबन्ध निर्देशकले सुन्नेछ।

अपीलको अब कुनै अधिकार छैन। जहाँ दुबै पक्षहरू सहमत छन्, सम्झौता वा मध्यस्थताका लागि कुरा तेस्रो पक्षलाई बुझाउँदा केही योग्यता हुन्छ भन्ने कुरामा सहमत हुन्छन्, त्यसपछि पारस्परिक रूपमा स्वीकार्य तेस्रो पक्ष खोज्ने व्यवस्था गरिनेछ। आईडीजीको निर्देशक समितिले केसमा आधारमा गुनासोकर्ता कानुनी फीसका लागि रकम छुट्याउन सक्दछ।

## 5. मध्यस्थता

आईडीजी विश्वास गर्दछ कि गुनासो भएको खण्डमा आन्तरिक मध्यस्थता औपचारिक गुनास प्रक्रियाको सहयोगी विकल्प हुन सक्छ। मध्यस्थता IDG को औपचारिक गुनासो प्रक्रियाको हिस्सा होईन। यद्यपि यदि दुबै पक्ष मध्यस्थतामा सहमत छन् भने, गुनास प्रक्रिया त्यस मार्गबाट गुनासो सुल्झाउने प्रयासमा निलम्बन गर्न सकिन्छ। यदि मध्यस्थता सफल छैन भने, त्यसपछि गुनासो प्रक्रिया फेरि शुरु गर्न सकिन्छ। आईडीजीले रिपोर्ट गरिएको गुनासो सम्बोधन गर्न चाहने कुनै पनि कर्मचारीलाई आन्तरिक मध्यस्थता प्रस्ताव गर्दछ, र असाधारण अवस्थामा बाह्य मध्यस्थ पहिचान गर्न सक्दछ।

मध्यस्थता एक स्वैच्छिक प्रक्रिया हो जहाँ मध्यस्थले दुई वा बढी व्यक्तिलाई सम्झौतामा पुग्न प्रयास गर्न मद्दत गर्दछ। कुनै पनि सम्झौता मध्यस्थकर्ताबाट होइन, विवादमा आएकाहरूबाट आउँदछ। मध्यस्थकर्ता समस्याको समाधान गर्न को लागी प्रक्रियाको प्रभारी हुनुहुन्छ तर नतिजा होइन।