



## **कर्मचारियों, सलाहकारों, प्रशिक्षुओं (इंटेन्स) और स्वयंसेवकों (वॉलंटियर्स) के लिये कर्मचारी संबंधी शिकायत नीति और प्रक्रियाएं**

सर्वाइवर एलायंस (SA) के कर्मचारी, सलाहकार (कंसल्टेंट्स) और स्वयंसेवक (वॉलंटियर्स) इस प्रक्रिया का उपयोग अपने मुद्दों को उठाने के लिए कर सकते हैं, जब उन्हें लगता है कि संगठन के प्रबंधन ने कार्यस्थल पर किसी समस्या का पर्याप्त रूप से समाधान नहीं किया है। SA एक स्वस्थ कार्यस्थल के लिये प्रतिबद्ध है, जो आपसी सम्मान की संस्कृति पर आधारित है, जहाँ कर्मचारी अपनी चिंताओं को तुरंत और सीधे अपने सुपरवाइज़र के साथ व्यक्त करने में सहज महसूस करते हैं।

हालाँकि, हम समझते हैं कि किसी क्षण में, आप किसी ऐसी चीज़ के बारे में चिंता महसूस कर सकते हैं जो आपकी कार्य करने की क्षमता को प्रभावित कर रही है। कृपया हमें ईमानदार और मददगार तरीके से बताएं कि आप वास्तव में क्या सोचते और महसूस करते हैं। हम आपको यह दिखाने का वादा करते हैं कि हम आपकी शिकायतों को महत्व देते हैं।

**हमारी शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करने से पहले** कृपया सुनिश्चित करें कि आपने पहले अपने सुपरवाइज़र से बात करके विवाद को सुलझाने का प्रयास किया है। यदि आपके सुपरवाइज़र से बात करने और समस्या को हल करने के लिये उचित समय देने के बाद भी कोई विवाद या चिंता बनी रहती है, तो अगला सबसे अच्छा कदम शिकायत प्रक्रिया का प्रयोग करना है।

आपकी शिकायत के बारे में सभी जानकारी प्रमुख समीक्षकों द्वारा पूरी तरह गोपनीय रखी जायेगी। आपकी शिकायत की समीक्षा कौन करेगा, इसकी जानकारी नीचे दी गई है।

**शिकायत फॉर्म को जमा करने से पहले कृपया इस पूरे दस्तावेज़ को पढ़ें।**

1. हमें इस नीति और प्रक्रिया की आवश्यकता क्यों है?  
जीवन हमेशा जैसा हम चाहते हैं उस तरह नहीं चलता। किसी भी प्रकार के रिश्ते - लोगों के बीच और लोगों और संगठनों के बीच - कठिन होते हैं। संघर्ष और असहमति होना

स्वाभाविक है। और दुर्भाग्य से, कभी-कभी हम अनजाने में दूसरे लोगों को चोट पहुँचाते हैं या उनके जीवन में नकारात्मक अनुभव ला देते हैं।

यह नीति और प्रक्रिया आपको, यानि सर्वाइवर एलायंस के कर्मचारियों और ठेकेदारों (कांट्रैक्टर्स) को, सर्वाइवर एलायंस के काम के तहत होने वाली किसी भी चीज़ के बारे में गंभीर चिंता व्यक्त करने के लिये एक पारदर्शी और सहानुभूतिपूर्ण प्रक्रिया प्रदान करने के लिये है। यहाँ कुछ उदाहरण दिये गये हैं कि इस नीति के अंतर्गत क्या शामिल है और क्या नहीं।

### नीति में निम्न को शामिल किया गया है

- आपके काम में कुछ ऐसा घटित हो रहा है जो आपके लिये चिंता का विषय है और / या एक समस्या है जिसे आप अपने सुपरवाइज़र से बात करके हल नहीं कर पा रहे हैं।
- आपको लगा कि सर्वाइवर एलायंस में आपकी भूमिका के दौरान किसी अन्य स्टाफ, बोर्ड सदस्य, अन्य सदस्य या आपके साथ जुड़े किसी भी व्यक्ति द्वारा आपके साथ गलत व्यवहार किया गया।
- आपने सर्वाइवर एलायंस कार्यक्रम या कार्यक्रम के दौरान किसी अन्य सदस्य या स्टाफ से हिंसा, दुर्व्यवहार या भेदभाव का अनुभव किया है।
- शिकायतों के कुछ उदाहरण हो सकते हैं: वेतन और लाभ से संबंधित विवाद, काम का अत्यधिक बोझ, धमकाना, उत्पीड़न, आपके काम को प्रभावित करने वाले मुद्दों के बारे में पारदर्शिता की कमी, काम पर चीज़ें जो आपको शारीरिक या भावनात्मक रूप से असुरक्षित महसूस करा रही हैं।
- यदि प्रबंधन किसी चिंता जिसके बारे में उन्हें पता है उसके बारे में कुछ नहीं करता है।

### 2. यदि मैं शिकायत दर्ज कराऊँ तो मेरा क्या होगा?

हमें उम्मीद है कि आप ऐसा महसूस करेंगे की आपकी बात को सुना जा रहा है और हम किसी समाधान पर पहुँच सकते हैं और स्थिति के बारे में साझा समझ बना सकते हैं। यदि आप नेक नीयत के साथ शिकायत दर्ज कराते हैं तो हम कार्यस्थल पर आपसे बदला नहीं लेंगे या आपको दंडित नहीं करेंगे।

लेकिन, यदि आप उन कार्यों के बारे में शिकायत कर रहे हैं जहाँ सर्वाइवर एलायंस ने आपको हमारी आचार संहिता या सुरक्षा नीतियों के प्रति जवाबदेह ठहराने का प्रयास किया है, तो शिकायत प्रक्रिया के अंतिम परिणाम में अभी भी आपके कर्मचारी होने के पद से निलंबित या रद्द करना शामिल हो सकता है।

3. यदि मैं शिकायत फॉर्म पूरा नहीं करना चाहती / ता हूँ या मैं सीधे अपनी चिंता साझा करती / ता हूँ तो क्या होगा?

यदि सर्वाइवर एलायंस के कर्मचारियों को लगता है कि उन्हें ये जानकारी अपने सुपरवाइज़रों को रिपोर्ट करना महत्वपूर्ण है, तो वे शिकायत या चिंता का दस्तावेजीकरण करेंगे। वे आपकी चिंता जताये जाने के 3 दिनों के भीतर आपके साथ साझा की गई जानकारी के आधार पर फॉर्म को पूरा कर देंगे। SA स्टाफ आपको यह सुनिश्चित करने के लिये फॉर्म ईमेल करेगा कि आप इसमें दी गई जानकारी से सहमत हैं और / या आपसे कोई भी बदलाव करने के लिये कहेंगे जो आपको आवश्यक लगे। एक बार जब आप सहमत हो जाते हैं कि फॉर्म आपकी संतुष्टि के अनुरूप है, तो अनुभाग घ में बताई गई प्रक्रिया शुरू हो जायेगी।

लोगों द्वारा मौखिक शिकायतों का दस्तावेजीकरण करने पर सहमति ।

4. मेरे द्वारा शिकायत फॉर्म पूरा भरकर जमा करने के बाद क्या होता है?
1. कम से कम दो लोग, जिनमें से एक निदेशक मंडल की शिकायत समिति का सदस्य है, 5 कार्य दिवसों (बिज़नेस डेज़) के भीतर फॉर्म को पढ़ेंगे और समीक्षा करेंगे।
  2. हम आपको आपके द्वारा हमें दी गई जानकारी के बारे में बात करने और क्या हो रहा है इसके बारे में और अधिक जानने के लिये अगले 5 कार्य दिवसों में एक समय निर्धारित करने के लिये आपको ईमेल करेंगे। हम इस चर्चा में तभी देरी करेंगे जब आपको उन 5 दिनों के भीतर बोलने के लिये समय नहीं मिल पायेगा। हम कॉल के महत्वपूर्ण बिंदुओं को लिखेंगे और यह सुनिश्चित करने के लिये आपको ईमेल करेंगे कि आप उनसे सहमत हैं।
  3. सर्वाइवर एलायंस के नेता जो आपके साथ काम कर रहे हैं, वे फिर से समूह बनाएंगे और अगले कदमों पर चर्चा करेंगे। फ़ोन कॉल के 10 कार्य दिवसों के भीतर, सर्वाइवर एलायंस आपको आगे बढ़ने के लिये अपने सुझाव / सिफारिशें ईमेल के माध्यम से लिखित रूप में प्रदान करेगा। हमारी सिफारिशों पर विचार करने और ईमेल के माध्यम से जवाब देने के लिये आपके पास 10 कार्य दिवस होंगे। आप हमारी सिफारिशों पर विचार करने के लिये अतिरिक्त समय का अनुरोध कर सकते हैं, सिफारिशों में संशोधन करने या बदलने का अनुरोध कर सकते हैं, और / या फ़ोन के माध्यम से सिफारिश पर चर्चा करने के लिये समय का अनुरोध कर सकते हैं। हम आपके अनुरोध के 5 कार्य दिवसों के भीतर उस फ़ोन कॉल को शेड्यूल करेंगे। फिर से, हम फ़ोन कॉल के मुख्य बिंदुओं को लिखेंगे और आपकी सहमति के लिये उन्हें आपको ईमेल करेंगे।
  4. यदि आप सुझाए गये अगले कदमों से असहमत हैं, तो हम सर्वाइवर एलायंस बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की कार्यकारी समिति से परामर्श का अनुरोध करेंगे। कार्यकारी समिति प्रारंभिक सिफारिशों की समीक्षा करेगी और उचित समझे जाने पर संशोधित सिफारिशें सुझायेगी। कार्यकारी समिति का लक्ष्य इसमें शामिल सभी लोगों की संतुष्टि और कर्मचारी तथा संगठन के सर्वोत्तम हित में इस मुद्दे को हल करना है।
  5. यदि कार्यकारी समिति की प्रतिक्रिया के बाद भी टकराव बना रहता है, तो पार्टियाँ स्थिति को सुलझाने के लिये एक निष्पक्ष, तीसरे पक्ष के मध्यस्थ (मीडियेटर) को नियुक्त करेंगी। सर्वाइवर एलायंस परामर्श के लिये उपलब्ध मध्यस्थों की एक सूची प्रदान करेगा। जो व्यक्ति

पीड़ित है और सर्वाइवर एलायंस तय करेगा कि मध्यस्थ कौन होगा। मध्यस्थ के लिये सभी शुल्क का भुगतान सर्वाइवर एलायंस द्वारा किया जायेगा।

6. पीड़ित व्यक्ति, सर्वाइवर अलायंस और मध्यस्थ, सभी लोग मध्यस्थ जितनी जल्दी हो सकेगा उतनी जल्दी मिलने के लिये सहमत होंगे।
  7. हम हर एक प्रस्ताव का लिखित रूप से दर्ज करेंगे और सहमति व्यक्त करने वाले प्रत्येक पक्ष से हस्ताक्षर करने के लिये कहेंगे। यदि पूर्ण सहमति नहीं है, तो इसको भी लिखित रूप से दर्ज किया जायेगा।
  8. हम शिकायत से संबंधित सभी दस्तावेजों की एक कॉपी कम से कम 3 वर्षों तक फाइल में रखेंगे।
5. मैं अपना फॉर्म कहाँ जमा करूँ और इसकी समीक्षा कौन करेगा?

सर्वाइवर एलायंस ने आपकी चिंताओं को दूर करने के लिए एक शिकायत समिति बनाई है। वर्तमान शिकायत समिति के सदस्य हैं: क्रिस्टन अब्राम्स [[kristen.L.Abrams@asu.edu](mailto:kristen.L.Abrams@asu.edu)]

वैकल्पिक रूप से, यहाँ उन संपर्कों की एक सूची दी गई है जिन तक आप विशिष्ट कार्यस्थल संबंधी चिंताओं के संबंध में संपर्क कर सकते हैं। इन चिंताओं में निम्नलिखित मुद्दे शामिल हो सकते हैं लेकिन ये यहीं तक सीमित नहीं हैं:

SA स्टाफ के साथ समस्या: मिन्ह डांग [[minh@survivoralliance.org](mailto:minh@survivoralliance.org)]

कार्यकारी निदेशक के साथ समस्या: क्रिस्टन अब्राम्स [[kristen.L.Abrams@asu.edu](mailto:kristen.L.Abrams@asu.edu)]

बोर्ड के सदस्य के साथ समस्या: मिन्ह डांग [[minh@survivoralliance.org](mailto:minh@survivoralliance.org)]

किसी अन्य SA सदस्य के साथ समस्या: मिन्ह डांग [[minh@survivoralliance.org](mailto:minh@survivoralliance.org)]

## शिकायत फॉर्म

फॉर्म इनके द्वारा भरा गया:

तारीख:

**इस फॉर्म के लिये पृष्ठों की कोई सीमा नहीं है। कृपया आप जितना लिखना चाहते हैं उतना लिखें।**

यह सर्वाइवर एलायंस के किस परिवेश (सेटिंग) में हुआ? (उदाहरण के लिये ऑनलाइन फोरम, कार्यशाला, किसी अन्य सदस्य के साथ फ़ोन कॉल)

कृपया स्थिति का उतना विस्तार से वर्णन करें जितना आप साझा करना चाहते हैं। कृपया निम्न चीज़ें शामिल करें:

- आपको यह शिकायत फॉर्म दाखिल करने के लिये किस कारण ने प्रेरित किया?
- यदि आपने सीधे ही समस्या का समाधान करने का प्रयास किया, तो क्या हुआ? यदि आपने नहीं किया, तो क्या ऐसे कोई कारण हैं जिनके बारे में हमें जानना चाहिये, जैसे उस व्यक्ति से डर लगना?
- उन लोगों के नाम जो शामिल थे और / या जो उपस्थित थे।

इस स्थिति में आप सबसे अधिक किस बात को लेकर चिंतित हैं?

यह कब हुआ? किस तारीख को, या किस समयावधि में?

एक आदर्श दुनिया में, आपके अनुसार सर्वाइवर एलायंस को क्या करना चाहिये? (हम इसकी गारंटी नहीं दे सकते कि ऐसा होगा, लेकिन हम जानना चाहते हैं।)

SA में प्राप्त होने की तिथि: \_\_\_\_\_  
समीक्षक 1: \_\_\_\_\_ दिनांक: \_\_\_\_\_ पर (प्राप्ति के 3 दिन बाद होना चाहिये)  
समीक्षक 2: \_\_\_\_\_ दिनांक: \_\_\_\_\_ पर (प्राप्ति के 3 दिन बाद होना चाहिये)  
बैठक की निर्धारित तिथि: \_\_\_\_\_ (प्रारंभिक प्राप्ति के 8 कार्य दिवसों के भीतर होनी चाहिये)