

شکایات کے انتظام کے طریقہ کار / شکایات کے حل کرنے کا انتظام

یہ طریقہ کار لکی ٹیکس کے تمام ملازمین اور لکی ٹیکس کے ساتھ منسلک اسٹیک ہولڈرز کیلئے ہے۔ جن کو کام کے حوالے سے، کام کے ماحول سے یا کسی بھی ڈیپارٹمنٹ یا ملازمین کے روابط سے شکایت ہو۔ اس طریقہ کار کے ذریعے تمام ملازمین اور اسٹیک ہولڈرز اپنی شکایت لکی ٹیکس کی سینٹر انتظامیہ کے پاس جمع کروا سکتے ہیں۔ اگر کوئی غیر آہمنگی یا SA-8000:2014 کے اسٹینڈرڈ میں درج مختلف ضروریات کا فقدان لکی ٹیکس میں نظر آئے تو لکی ٹیکس کی بہتری کیلئے اپنے کمنٹس دے سکتا ہے۔ لکی ٹیکس کی سینٹر انتظامیہ اس بات کا عہد و عظم کرتی ہے۔ لکی ٹیکس کی انتظامیہ منصفانہ اور غیر معتصبانہ رہے گی اور انتقام پر مبنی نہیں ہوگی۔

اس بات کے باوجود کے کمپلین کرنے والا لکی ٹیکس SA-8000:2014 کی غیر آہمنگی ہی کیوں نا ریکارڈ پر لے کر آ رہا ہو۔ سینٹر انتظامیہ اس کمپلین کی بنیاد پر اس کے خلاف کسی قسم کا بھی تعدی یا ملازمت سے برخواستگی یا معتصبانہ ایکشن نہیں لے گی۔

شکایات ریکارڈ کرنے کا طریقہ کار

لکی ٹیکس کے ملازمین یا اسٹیک ہولڈرز زبانی یا درخواست کے ذریعے، فیکس یا ای میل کے ذریعے بھی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

سینٹر انتظامیہ کا نمائندہ جو کہ کمپلین کا سد باب کریگا اور ذمہ دار ہوگا کہ درج کی گئی کمپلین رازدرا نہ طور پر حل کریگا اور درخواست گزار کو تحقیقات کے ہر اسٹیج پر مطلع رکھے گا۔

شکایات درج کروانے اور حل کرنے کا طریقہ کار

کمپلین ہینڈل کرنے والا کمپلین کو وصول کریگا اور شکایت کنندہ کو کمپلین حل کرنے کا ایک اندازاً ٹائم بتا دے گا۔

کمپلین ہینڈل کرنے والا کمپلین کی تحقیقات کریگا اور تمام آڈٹ رپورٹس کو اپنی تحقیقات میں لے کر آئے گا تا کہ یہ تعین ہو سکے رپورٹس میں کمپلین کے حوالے سے کوئی بات درج یا ریکارڈ میں تو نہیں اور نا ہو نے کی صورت میں اگر کمپلین SA-8000:2014 کی لکی ٹیکس میں عمل درآمد کی کسی بھی کمی کی نشان دہی کرتی ہو تو کمپلین ہینڈل کرنے والا (SPT) کے تمام ممبران کو کمی یا زیادتی دور کرنے کی مشورہ دے سکتا ہے یا (SPT) کے ممبران کی دوبارہ ٹریننگ کروانے کا مشورہ دے سکتا ہے۔

کمپلین ہینڈل کرنے والا شکایت کے سدباب کیلئے تمام مطلعہ لوگوں سے ملاقات کریگا، جس ایریا اور جس شخص کے خلاف کمپلین ہوگی انصاف پر مبنی ہوگی اور اس شخص یا اس ڈیپارٹمنٹ کو موقع فراہم کیا جائے گا کہ وہ جواب دے سکے۔

اگر کمپلین سے شکایت کنندہ مطمئن نہیں ہوتا تو کمپلین کے حل کے نتیجے پر اپنے ڈیپارٹمنٹ ہیڈ سے اور دوسرے کمپلین ہینڈلر سے رجوع کر سکتا ہے۔

کمپلین پر حتمی فیصلہ (CEO یا CFO) لے گا کمپلین کنندہ شکایت درج کرواتے وقت یا شکایت پر بلائی گئی میٹنگ میں جاتے وقت نمائندہ ور کر یا اپنے کسی ساتھی کے ساتھ آ سکتا ہے۔

کوئی الیکشن اس وقت تک ساتھ نہیں لیا جائے گا جب تک شکایت کی پوری طرح تحقیقات نا ہو جائے۔

Time frame Management of Grievances/Complaints & Resolution			
S#	Description	Person Who Hears the Appeal	Time Limits Complaint Handler
1	Complaint registering have no fixed Time limits	Nominated Complaint Handler	Respond within 2 working Days
2	Timeline of investigation		7 working days
3	Informing Complainant and respondent		3 working days after investigation
4	Respondent reply time		3 working days
5	Case submittal to CEO/CFO for final decision		1 working day
6	Informing decision to concerned persons		1 working day
7	Re-appeal incase unsatisfactory resolution	HOD/Other Complaint Handler	2 working Days
8	Procedure time frame remains same for other Complaint Handler/HOD		

Amish