



Grievance Procedure

شکایت کا طریقہ کار

اپریل 2025 / April 2025
ورژن 5 / Version 5

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

محتویات

مقصد

دائرہ کار

جائزہ

ثالثی

غیر رسمی طریقہ کار

رسمی طریقہ کار

معاملات کو گمنام طور پر اٹھانا

اجرت کی شکایات

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

مقصد

ایک شکایت کا طریقہ کار بس اتنا ہے کہ ہمارے سائٹ پر تمام عملہ کسی بھی مسئلے پر بات کرے، یا اپنے کام یا کام کے دوران انسانی حقوق سے متعلق کسی بھی ناخوشی کے بارے میں اپنی رائے کا اظہار کرے جیسا کہ کمپنی کی انسانی حقوق کی پالیسی کے مطابق۔
یہ طریقہ کار ایک واضح اور شفاف فریم ورک فراہم کرتا ہے تاکہ سائٹ پر کام کرنے والے تمام عملے کی طرف سے اٹھائے گئے خدشات، مسائل یا شکایات کو حل کیا جا سکے۔

دائرہ کار

یہ طریقہ کار ہمارے سائٹ پر کام کرنے والے تمام عملے پر لاگو ہوتا ہے، بشمول مستقل اور عارضی، مکمل اور جز وقتی ملازمین۔

یہ طریقہ کار ان عارضی عملے پر بھی لاگو ہوتا ہے جو کسی ایجنسی کے ذریعے ہمارے سائٹ پر کام کر رہے ہیں، جہاں ان کی شکایات کو ایجنسی کی طرف سے ان کی تسلی کے مطابق نہیں سنبھالا جا رہا۔

اس طریقہ کار کا استعمال کسی دوسرے طریقہ کار کے نتائج کو چیلنج کرنے کے لیے نہیں کیا جانا چاہیے جن میں اپیل کا عمل شامل ہو۔ ایسی صورتوں میں اپیل کے طریقہ کار پر عمل کیا جانا چاہیے۔ دیگر طریقہ کار میں شامل ہیں مگر محدود نہیں

* ڈسپلنری

* غیاب

* محتاط جائزہ

* لچکدار کام کا طریقہ

جہاں کوئی شکایت کسی دوسرے طریقہ کار کے تحت اٹھائی جاتی ہے، جیسے اوپر بیان کردہ یا کوئی اور، تو شکایت کو معمول کے طریقہ کار کے مطابق اور دوسرے طریقہ کار کے ساتھ ساتھ حل کیا جائے گا۔

تمام افراد کو اس طریقہ کار کے مطابق یکساں اور منصفانہ طریقے سے برتا جائے گا۔

یہ کوئی معاہداتی پالیسی نہیں ہے اور کمپنی کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ اسے کسی بھی وقت تبدیل یا واپس لے لے جب کمپنی کو ضروری لگے۔

اس پالیسی کی کسی بھی خلاف ورزی کے نتیجے میں ڈسپلنری کارروائی شروع کی جا سکتی ہے جیسا کہ ڈسپلنری پالیسی میں بیان کیا گیا ہے۔

یہ پالیسی تمام پچھلی ورژنز کو منسوخ کرتی ہے۔

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

جائزہ

اس طریقہ کار کے نفاذ پر مندرجہ ذیل اصول لاگو ہوں گے

غیر رسمی قرارداد

جہاں تک ممکن ہو، شکایات کو غیر رسمی طور پر حل کیا جانا چاہیے کیونکہ غیر رسمی گفتگو اکثر مسائل کو حل کر سکتی ہے۔ کمپنی یہ توقع کرے گی کہ افراد کسی مخصوص مسئلے کو نیک نیتی کے ساتھ حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ تمام فریقین کو شروع سے ہی یہ واضح ہونا چاہیے کہ مسائل پر بات چیت غیر رسمی یا رسمی طریقہ کار کے تحت کی جا رہی ہے۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ ہمیشہ مسائل کو غیر رسمی طور پر حل کرنا ممکن نہیں ہوتا، ایسی صورت میں رسمی شکایت کے عمل پر مرحلہ وار عمل کیا جانا چاہیے۔

مراحل

اس طریقہ کار کے ہر مرحلے پر عمل کیا جانا چاہیے اور بروقت مکمل کیا جانا چاہیے، جب تک کہ کسی تاخیر کی وجوہات نہ ہوں۔ طریقہ کار کے کسی بھی مرحلے پر، تمام فریقین اس بات پر متفق ہو سکتے ہیں کہ کارروائی کو معطل کر دیا جائے تاکہ مزید تحقیق، ثالثی یا شکایت سے متعلق دیگر سرگرمیوں کو آسان بنایا جا سکے، بشرطیکہ معطلی کا بنیادی مقصد ایک حل تک پہنچنا ہو۔

غور و خوض کو مؤخر کرنا

اس طریقہ کار کے کسی بھی مرحلے پر، وہ مینیجر جو شکایت کو حل کرنے کے لیے مقرر کیا گیا ہے، اپنی صوابدید پر شکایت پر غور کو مؤخر کر سکتا ہے اگر اس شکایت سے متعلق کوئی دوسرے نتائج زیر التواء ہوں۔ ایسی صورت میں، تمام فریقین کو مطلع کیا جائے گا اور انہیں مؤخر کرنے کی وجہ بتائی جائے گی۔ اگر تحقیقات کے بعد شکایت کو فضول یا معمولی سمجھا جائے، تو شکایت سننے کے لیے مقرر کردہ مینیجر شکایت کو مزید غور کیے بغیر مسترد کر سکتا ہے۔ اگر ایسا ہو، تو تمام فریقین کو اس حوالے سے آگاہ کیا جائے گا۔

طریقہ کار میں تبدیلی

کمپنی کسی بھی مرحلے پر اس طریقہ کار کو تبدیل کر سکتی ہے اگر اسے مناسب سمجھا جائے۔ یہ صرف اس میں شامل کسی بھی فریق کی واضح رضامندی کے ساتھ کیا جائے گا۔

ساتھ رہنے کا حق

اس طریقہ کار کے کسی بھی مرحلے میں حصہ لینے والے تمام افراد کو یہ حق دیا جائے گا کہ اگر اس طریقہ کار کے مطابق منعقد ہونے والے کسی بھی رسمی اجلاس میں شرکت کے لئے مدعو کیا جائے تو کسی تسلیم شدہ ٹریڈ یونین کے نمائندے یا کام کے ساتھی کے ذریعہ ان کے ساتھ جا سکتے ہیں۔

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

وقت کی حدود

کمپنی اس طریقہ کار میں بیان کردہ وقت کی حدود پر عمل کرنے کی بھرپور کوشش کرے گی۔ تاہم، اگر کوئی ایسی صورتحال پیدا ہو جہاں وقت کی حدود میں توسیع کی ضرورت ہو، تو ایسا کیا جائے گا اور تمام فریقین کو اس بارے میں مطلع کیا جائے گا اور توسیع کی وجوہات سے آگاہ کیا جائے گا۔

ذمہ داریاں

ملازمین

اس پالیسی پر عمل کریں

لائن منیجرز

اس پالیسی کے نفاذ کو یقینی بنائیں

محکمہ انسانی وسائل

اس پالیسی اور اس سے متعلق تمام طریقہ کار کو موجودہ اور ترقی پذیر قانونی تقاضوں کے مطابق برقرار رکھیں؛

لائن منیجرز کو رسمی عمل پر مشورہ دیں؛

ان حالات پر مشورہ فراہم کریں جہاں شکایت کے طریقہ کار پر عمل کیا جانا چاہیے۔

ثالثی

اس طریقہ کار کے کسی بھی مرحلے میں، ملوث کوئی بھی فریق درخواست کر سکتا ہے کہ متعلقہ معاملات کو ثالثی کے لئے بھیجا جائے۔ ثالثی کا مقصد بروقت معاملات کے حل تک پہنچنا ہوگا۔ ثالثی رضاکارانہ ہے اور آگے بڑھنے سے پہلے تمام فریقوں کو متفق ہونا ضروری ہے۔

غیر رسمی طریقہ کار

ایک شکایت کو اکثر عملے کے ممبروں اور لائن منیجرز کے مابین غیر رسمی بات چیت اور تعاون کے ذریعہ غیر رسمی طور پر حل کیا جاسکتا ہے۔ اکثر شکایات کو عملے کو سن کر اور اس بات کو یقینی بنا کر حل کیا جاسکتا ہے کہ وہ محسوس کرتے ہیں کہ ان کے خدشات کو سنا گیا ہے۔ لہذا تمام عملے کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ پہلی بار اپنے لائن منیجر کے ساتھ غیر رسمی طور پر معاملات اٹھائیں۔

یہ لائن منیجر کی ذمہ داری ہوگی کہ

انفرادی شخص کو سننے اور اسے اپنی بات مکمل طور پر وضاحت دینے کا وقت دیں اور جو

بھی شواہد ان کے پاس ہوں، انہیں پیش کرنے کا موقع دیں

کسی بھی متعلقہ سوالات پوچھیں

معاملے پر باہمی طور پر بات چیت کریں

غیر جانبدار رہیں

ضرورت پڑنے پر نوٹس لیں۔

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

اگر نتیجے تک پہنچنے میں کچھ وقت درکار ہو تو اس بات کو یقینی بنائیں کہ فرد کو باخبر اور اپ ڈیٹ رکھا جائے، ضرورت پڑنے پر کسی بھی خفیہ تحقیقات کو انجام دیں، اگر مزید تحقیقات کی ضرورت ہو اور اگر کسی اور شخص سے بات کرنے کی ضرورت ہو تو شفاف رہیں۔ یہ بات ذہن میں رکھیں کہ ڈیٹا پروٹیکشن کے قانون کے تحت، معلومات کو دوسروں کے ساتھ شیئر کرنے سے پہلے اس شخص کی رضامندی حاصل کرنا ضروری ہے جس نے معلومات فراہم کی ہیں۔ یہ بھی یاد رکھیں کہ معلومات کو گمنام بنایا جا سکتا ہے، اس بات کو یقینی بنائیں کہ رازداری ہمیشہ برقرار رکھی جائے، معاملے کو فوری طور پر حل کرنے کی کوشش کریں، فرد کو نتیجے سے آگاہ کریں۔

عملے کے ممبر سے یہ توقع کی جاتی ہے کہ وہ کریں گے

پہلے قدم کے طور پر ان کی شکایت کو غیر رسمی طور پر حل کرنے کی کوشش کریں، صرف اسی صورت میں رسمی شکایت کے طریقہ کار کی طرف بڑھیں اگر معاملہ غیر رسمی طور پر حل نہ ہو سکے۔ جہاں غیر رسمی مرحلہ ناکام ہو جائے، یا جہاں غیر رسمی مرحلہ غیر مناسب سمجھا جائے، وہاں رسمی طریقہ کار پر عمل کیا جانا چاہیے۔

اگر شکایت فرد کے لائن مینیجر کے بارے میں ہے تو، اسے اوپر اگلی لائن مینیجر کے ساتھ یا براہ راست انسانی وسائل کے ساتھ اٹھایا جانا چاہئے جو پہلی مثال میں غیر رسمی طریقہ کار کی پیروی کرے گا۔

رسمی طریقہ کار

شکایت اٹھانا

جہاں غیر رسمی طور پر شکایت کو حل کرنا ممکن نہ ہو، فرد کو چاہیے کہ وہ فوری طور پر اپنی شکایت رسمی طور پر اپنے لائن مینیجر یا براہ راست ایچ آر کو تحریری طور پر پیش کرے۔ تحریری شکایت میں شکایت کی نوعیت کو بیان کیا جانا چاہیے اور اس میں متعلقہ حقائق، تاریخیں اور دیگر مخصوص تفصیلات شامل کی جانی چاہئیں تاکہ اس کی مناسب اور مکمل تحقیقات کی جا سکے۔

تحریری شکایت وصول کرنے کے بعد، فرد کو پانچ کام کے دنوں کے اندر شکایت کی وصولی کی تصدیق کے لیے جواب بھیجا جائے گا۔

اس کے بعد فرد کو رسمی شکایت کی سماعت میں شرکت کی دعوت دی جائے گی تاکہ معاملات پر بحث کی جا سکے۔ یہ اجلاس عموماً تحریری تصدیق کے دس کام کے دنوں کے اندر ہوتا ہے۔ رسمی شکایت کی سماعت مقرر کردہ مینیجر کی زیر صدارت ہوگی، اس میں ایک نوٹ ٹیکر بھی موجود ہوگا، اور فرد کو اس بات کا حق دیا جائے گا کہ وہ کسی تسلیم شدہ تجارتی یونین کے نمائندے یا اپنے کسی ساتھی کے ساتھ آ کر سماعت میں شریک ہو۔

اجلاس کے بعد، اگر مینیجر محسوس کرے کہ مزید تحقیقات ضروری ہیں، تو وہ مزید انکوائریاں کر سکتا ہے اور ان کی مزید تحقیقات کر سکتا ہے۔ وہ یہ تحقیقات کرنے کے لیے ایک علیحدہ غیر جانبدار مینیجر بھی مقرر کر سکتا ہے۔

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

تحقیقات

اگر کسی اضافی تحقیقات کی ضرورت ہو اور اگر دیگر افراد شامل ہوں اور ان سے ملاقات کرنا ضروری ہو تاکہ شکایت کے دوران اٹھائے گئے معاملات یا الزامات پر بات کی جا سکے، تو انہیں ایک تحقیقاتی اجلاس میں شرکت کے لیے مدعو کیا جائے گا جہاں مسائل پر بات چیت کی جا سکے گی اور جواب دیے جا سکیں گے۔

کسی بھی اضافی تحقیقات کے نتائج کو شکایت کرنے والے فرد کے ساتھ تبادلہ خیال کیا جائے گا اور اس میں مزید رسمی شکایت کے اجلاس کا انتظام کرنا ضروری ہو سکتا ہے۔ اس اجلاس کا مقصد تحقیق کے دوران اٹھائے گئے کسی بھی معاملے کی وضاحت حاصل کرنا، تحقیق کے نتائج پر تبادلہ خیال کرنا اور فرد کو نتائج پر تبصرہ کرنے کا موقع فراہم کرنا ہوگا۔

نتیجہ

مقرر کردہ مینیجر کی ذمہ داری ہوگی کہ وہ شکایت کا نتیجہ اخذ کرے۔ ممکنہ نتائج یہ ہو سکتے ہیں کہ شکایت منظور ہو، جزوی طور پر منظور ہو، یا مسترد کر دی جائے۔ اگر شکایت منظور یا جزوی طور پر منظور کی جاتی ہے تو مینیجر فرد کو شکایت کے حل کے لیے کیے گئے اقدامات سے آگاہ کرے گا۔ اگر شکایت مسترد کی جاتی ہے، تو مینیجر فرد کو اس کے مسترد ہونے کی وجوہات سے آگاہ کرے گا۔

نتیجہ تحریری طور پر فرد کو فراہم کیا جائے گا، عام طور پر شکایت کی مزید تحقیقات مکمل ہونے کے دس کام کے دنوں کے اندر، یا آخری شکایت کے اجلاس کے بعد۔ اگر کسی وجہ سے یہ وقت کی حدود پر عمل نہیں کیا جا سکتا، تو فرد کو مطلع کیا جائے گا اور وجوہات کے ساتھ متوقع نئی وقت کی حد بتائی جائے گی۔

شکایت کی تحقیقات میں شامل کوئی بھی دوسرا فرد بھی اس ہی وقت کی حد میں اپنی تحقیقات کا تحریری نتیجہ حاصل کرنے کا حق رکھتا ہے۔

کسی بھی اپیل کے حق کو نتیجے کی خط میں تفصیل سے بیان کیا جائے گا اور اپیل کے مینیجر کا نام اور تقرر کیا جائے گا۔

اگر تحقیقات کے نتائج یا شکایت کے نتیجے کے نتیجے میں کسی دوسرے طریقہ کار کو شروع کرنے کی ضرورت ہو، جیسے کہ ڈسپلنری طریقہ کار، تو یہ علیحدہ طریقہ کار متعلقہ افراد کے ساتھ عمل میں لایا جائے گا۔

اپیل

اگر فرد ابھی بھی ناراض ہو، یا وہ جو نتیجہ حاصل کیا ہے اس سے مطمئن نہ ہو، تو وہ اپیل کر سکتا ہے اور نتیجے کی خط وصول کرنے کے پانچ کام کے دنوں کے اندر مقرر کردہ مینیجر کو تحریری طور پر درخواست بھیج سکتا ہے۔ اس سے وہ اپنی اپیل کا حق استعمال کرے گا۔ مقرر کردہ اپیل مینیجر عام طور پر اس مینیجر سے زیادہ سینئر ہوگا جس نے شکایت کے نتیجے پر فیصلہ کیا تھا اور وہ اب تک کے شکایت کے عمل سے غیر جانبدار ہوگا۔ اگر کسی زیادہ سینئر مینیجر کو مقرر کرنا ممکن نہ ہو تو ایک اور مینیجر مقرر کیا جائے گا جو غیر جانبدار ہو اور جس کا شکایت میں کوئی سابقہ تعلق نہ ہو۔

اپیل کی درخواست وصول کرنے کے بعد، ایک اپیل کی سماعت ترتیب دی جائے گی، جو عموماً درخواست وصول ہونے کے پانچ کام کے دنوں کے اندر ہوگی۔

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

اپیل کی سماعت میں فیصلہ کیا جا سکتا ہے، لیکن اگر یہ ممکن نہ ہو اور مزید تحقیقات یا غور و فکر کی ضرورت ہو تو نتیجہ تحریری طور پر فرد کو اپیل کی سماعت کے دس کام کے دنوں کے اندر آگاہ کیا جائے گا۔ اگر یہ وقت کی حد مزید تحقیقات کی ضرورت کی وجہ سے نہیں رکھی جا سکتی، تو فرد کو مطلع کیا جائے گا اور ایک نئی متوقع وقت کی حد فراہم کی جائے گی۔ نتیجے کی خط میں کوئی بھی اضافی اقدام تجویز کیا جائے گا جو ضروری ہو سکتا ہے۔ اپیل کے ممکنہ نتائج میں یہ شامل ہیں کہ اپیل منظور کر لی جائے اور شکایت کے اصل نتیجے کو منسوخ کر دیا جائے، یا اپیل مسترد کر دی جائے اور شکایت کے اصل نتیجے کو برقرار رکھا جائے۔ یہ بھی ممکن ہے کہ اپیل جزوی طور پر منظور کی جائے۔

اپیل کے مرحلے میں جو بھی فیصلہ کیا جائے گا وہ حتمی ہوگا اور اس کے بعد مزید داخلی اپیل کا حق نہیں ہوگا

معاملات کو گمنام طور پر اٹھانا

ہمارے سائٹ پر کام کرنے والے تمام افراد کسی بھی انسانی حقوق کی خلاف ورزی سے متعلق پر جمع کرا سکتے ہیں یا انسانی حقوق کی تجویز کے humanrights@epuk.co شکایت کو باکسز کے ذریعے گمنامی طور پر بھی شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

یہ باکس سائٹ کے مندرجہ ذیل علاقوں میں واقع ہیں

پیپر فیکٹری گراؤنڈ فلور ہینڈ واش ایریا
گودام فرسٹ فلور لاکر ایریا
گلاس آفس گراؤنڈ فلور کینٹین

یہ باکسز ایسی جگہوں پر واقع ہیں جہاں سی سی ٹی وی کی نگرانی نہیں ہے تاکہ مکمل گمنامی کو یقینی بنایا جا سکے۔ اس طریقہ سے شکایات بغیر کسی بدلے کی فکر کے اٹھائی جا سکتی ہیں۔ عملے کے اراکین سے درخواست کی جاتی ہے کہ وہ براہ کرم گمنام طور پر جمع کرائی جانے والی کسی بھی مکتوب میں کافی تفصیلات فراہم کریں تاکہ مکمل اور مؤثر تحقیقات کی جا سکیں۔

اجرت کی شکایات

جب کسی فرد کو اجرت سے متعلق کوئی سوال یا شکایت ہو، تو درج ذیل طریقہ کار پر عمل کرنا چاہیے۔

اجرت سے متعلق مسئلے میں درج ذیل معاملات شامل ہو سکتے ہیں

اجرت کی عدم ادائیگی

کم از کم اجرت کی خلاف ورزی

تعطیلات کی اجرت کی عدم ادائیگی

اوور ٹائم کی اجرت کی عدم ادائیگی

غیر قانونی کٹوتیاں

زائد از حد ادا کی گئی اجرت

شکایت کا طریقہ کار / Grievance Procedure

پہلی مثال میں ، سوال یا مسئلہ براہ راست لائن مینیجر ، یا ایچ آر یا پی رول کے ساتھ اٹھایا جانا چاہئے۔ اس معاملے کو غیر رسمی طور پر حل کیا جانا چاہئے اور اس مسئلے کو حل کرنے کے لئے ایک واضح وضاحت فراہم کی جانی چاہئے اور اگر قابل اطلاق ہو تو اجرت کی کسی بھی غلطی کی ادائیگی کے لئے ٹائم اسکیل فراہم کیا جانا چاہئے۔

اگر اجرت سے متعلق مسئلہ غیر رسمی طور پر حل نہ ہو سکے ، تو فرد کو چاہیے کہ وہ بلا تاخیر باضابطہ شکایت درج کرائے ، جیسا کہ اس طریقہ کار کے مرحلہ چھ میں بیان کیا گیا ہے۔ شکایت باضابطہ طور پر جمع کرواتے وقت متعلقہ شواہد جیسے پی سلپس، بینک اسٹیٹمنٹس، ملازمت کے معاہدے، اور ٹائم شیٹس کو اکٹھا کرنا ضروری ہے۔

اگر فرد اب بھی ناخوش ہو یا اپنے اجرت سے متعلق شکایت کے حل سے مطمئن نہ ہو، تو وہ اس طریقہ کار میں بیان کردہ طریقہ کے مطابق اپیل کر سکتا ہے۔ اس کے علاوہ، بیرونی ذرائع سے مدد حاصل کی جا سکتی ہے، جیسے کہ ٹریڈ یونین۔

ACAS

Citizen's Advice