

१. परिचय

यो प्रकृया कम्पनि द्वारा निम्न कुराहरु पहिचान गर्न प्रयोग गरिनेछः

- कर्मचारी वा अन्य सम्बन्धित व्यक्तिलाई आफ्नो उजुरी तथा गुनासो सम्बन्धितलाई जानकारी गराउन
- उजुरीको प्रकृती स्पष्ट गर्न र असन्तुष्टिको कारण अनुसन्धान गर्न ।
- सम्भवत समस्याको द्रुत समाधान र उपयुक्त कारवाही गर्न ।

२. क्षेत्र

यो प्रणाली गरुड सेक्युरिटीज संग सम्बन्धितहरुको उजुरी तथा गुनासोको पहिचान, अनुसन्धान र समाधान गर्न प्रयोग गरिन्छ । सबै ईच्छुक व्यक्तिहरुको गुनासोको पहिचान, अनुसन्धान र समाधान यो प्रकृया द्वारा गरिन्छ ।

३. जिम्मेवारी

संगठन भित्र हुने गरेका उजुरी तथा गुनासोको पहिचान गर्ने जिम्मा कम्पनिको अप्रेशन विभाग, प्रशासन विभाग, वित्तिय विभाग र सबै प्रबन्धकहरुको हो । सबै उजुरी तथा गुनासोको पहिचान सम्बन्धित शाखा प्रमुखहरु द्वारा गरिनेछ ।

४. संगठनको उजुरी तथा गुनासो सम्बोधन

गरुड सेक्युरिटीज मुलुक भर सकृय रहि कार्य गर्छ तसर्थ उजुरी तथा गुनासो प्रणालि पनि विकेन्द्रित छ । क्षेत्रिय प्रमुख र कार्यकारी प्रमुखले उजुरी तथा गुनासो छानबिन इकाई गठन गर्नेछ, जसले प्रभावकारी ढंगले उजुरी तथा गुनासो सम्बोधन गर्ने छ ।

समूह संरचना	प्रकार्यहरु
क्षेत्रिय प्रमुख	स्पष्ट र उत्तरदायी जिम्मेवारी सहित एक कार्यकारी समूह गठन गरी परिचालन गर्ने
युनियन/संघिय प्रतिनिधि	यस इकाईले उजुरी तथा गुनासोको रेकर्ड र निवेदन गर्ने विधि कार्यन्वयन/लागु गर्ने
संगठनका विशेषज्ञ	समस्याहरुको अनुसन्धान गरी रिपोर्ट तयार गर्ने ।
सरकारी निकाय (आवश्यक परेमा)	यस निकायले अन्तिम सिफारिस तयार गरी आवश्यक कारवाही अगाडी बढाउने
प्रबंधन कर्मचारीहरु	यस निकायले आवश्यक सल्लाह सुझाव लिई आवश्यक परेमा व्यवस्थापनलाई निवेदन गर्नेछ ।

टोलीको संरचना, उजुरी तथा गुनासोको प्रकृतिमा निर्भर हुने र केवल आवश्यक व्यक्ति मात्र संलग्न हुनेछ । संगठन र निकायहरुले निम्न उल्लेखित कार्य योजना सेट अनुसार कार्य गर्नेछन :

सि.नं.	क्रियाकलाप	समय
१	उजुरी तथा गुनासो छानबिन निकाय गठन	उजुरी दाखिला भएको १ हप्ता भित्र
२	उजुरीको अनुसन्धान	१ हप्ता
३	निकायको संलग्नतामा उजुरीको समाधान	३-४ हप्ता
४	यदी निकायद्वारा उजुरी समाधान नभएमा/सम्बन्धित स्टेकहोल्डर्स, विशेषज्ञ र अन्य आवश्यक व्यक्ति सहभागी गराउने	२-३ हप्ता
५	निवेदन र सिफारिस प्रकृया	१० दिन
६	आवश्यक प्रकृया अगाडी बढाउनु	निकायकाको सिफारिस लागु गरियो
७	संचार	ईमेल वा परिपत्र गरी सम्बन्धित स्टेकहोल्डरहरुलाई प्रगती र अद्यावधिक संचार गर्ने

विभाग प्रमुख, क्षेत्रिय प्रमुखहरुले स्टेकहोल्डरहरुको पहुँचमा हुने गरी सबै उजुरी तथा गुनासोहरुको रेकर्ड राखी आर्थिक वर्षको अन्त्यमा प्रमुख व्यवस्थापकलाई निवेदन गर्ने ।

४.१ अवलोकन

गरुड सेक्यूरिटीजका सबै प्रबन्धकहरूको लागी गुनासा र उजुरीहरूलाई बुझन र कार्यन्वयन गर्न यो निर्देशिका दस्तावेज तयार गरिएको छ । यस निर्देशिकामा उल्लेख गरिएका प्रक्रियाहरू गरुड सेक्यूरिटीजका सबै प्रबन्धकहरूले पढ्नु र बुझ्न पर्दछ ।

यस दस्तावेजले गरुड सेक्यूरिटीजबाट सेवा प्रदान गर्दा अप्रेशन र सेवा वितरणका सम्बन्धमा उठेका गुनासाहरू र उजुरीहरूको समयमै, चुस्त र प्रभावकारी तवरले व्यवस्थापन गर्न सरोकारवालाहरू (ग्राहक अथवा सामान्य जनता) लाई गुनासा र उजुरी गर्ने प्रकृया उपलब्ध गराउँछ । गरुड सेक्यूरिटीजले निम्न बमोजिमको व्यवहार गरेमा गुनासा तथा उजुरीहरू आउन सक्दछन् :-

- असुरक्षित अथवा अनियन्त्रित शक्तिको प्रयोगमा संलग्न भएमा ।
- गाडी वा सडक दुर्घटनाको भएमा ।
- हानी नोक्सानी, घाईते वा मानिसको मृत्यु भएमा ।
- बाह्य सरोकारवालाहरूको सम्पत्ति हानी नोक्सानी भएमा (सबै प्रकारका संरचना, बासस्थान, बालीनाली, व्यवसायको घर कमपाण्ड ईलाका, मोटर गाडी, व्यक्तिगत सम्पतिहरू ईत्यादी)
- समुदायका सांस्कृतिक सम्पदा, विश्वास र संस्कृतिमा प्रतिकूल प्रभाव परेमा ।
- गरुड सेक्यूरिटीजले आफ्नो सेवा विस्तारको कार्यक्षेत्रमा मानव अधिकारलाई प्रतिकूल प्रभाव पार्ने कुनैपनि प्रकारको अपराध, हिंसा वा अरु त्यस्तै कृयाकलापहरूलाई प्रोत्साहन गर्ने गतिविधिमा प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्षरूपमा संलग्न भएमा ।
- समुदायमा प्रतिकूल प्रभाव पार्ने कुनैपनि प्रकारको मानव निर्मित तथा पाकृतिक वातावरणलाई हानी नोक्सानी तथा क्षती पुग्ने कार्यमा गरुड सेक्यूरिटीजद्वारा आकस्मिक तथा सुनियोजितरूपमा संलग्न भएमा ।
- सम्भौतामा उल्लेख भए बमोजिम प्रदान गरिएको सेवा संग सम्बन्धित ग्राहक असन्तुष्ट भई गुनासा तथा उजुरीहरू आएमा । केही यस्ता उदाहरणहरू (अरुपनि हुन सक्छन्) निम्न बमोजिम दिईएको छ
 - ✓ वेठिक चलानी
 - ✓ विलको मुद्दा
 - ✓ सेवाको गुणस्तर
 - ✓ कर्मचारीको हाजिरी आदि

४.२ गुनासो र उजुरीहरूको निरूपण

प्रारम्भिक रूपमा सम्बन्धित सुपरभाईजर तथा अधिकृतहरू कार्यक्षेत्रमा फिल्ड भिजिट गर्दा गरुड सेक्यूरिटीजका आफ्नै कर्मचारीहरूले प्रत्यक्ष रूपमा गुनासो तथा उजुरीहरू गर्न सक्दछन् । यसले आफ्नो सम्पर्कमा रहेका ग्राहकहरू वा आम मानिसलाई गरुड सेक्यूरिटीज कम्पनीले एक पेशेवार व्यवसायीक कम्पनीको हैसियतमा कुनैपनि प्रकारको गुनासा तथा उजुरीहरूको प्रारम्भिक रूपमा कसरी निरूपण गर्दछ भन्ने सम्बन्धमा व्यवसायमा दूरगामी प्रभाव तथा ग्राहकहरूलाई आश्वस्त पार्न सक्दछ ।

प्रारम्भिक प्राप्ती तथा सम्बन्धित सचेतना

गुनासा तथा उजुरीहरूको प्रारम्भिक प्राप्ती तथा सो सम्बन्धि सचेतनाले वास्तविक रुपमा के भएको हो भन्ने बुझ्न र एकिकन गर्नु महत्वपूर्ण कुरा हो । सुरक्षा अधिकृतले फिल्डमा उपस्थित सुपरभाईजरलाई सम्पर्क गरी उठेका सम्पूर्ण गुनासा तथा उजुरीहरूको प्रारम्भिक अवस्थामा नै निरुपण गर्नुपर्दछ ।

गुनासा तथा उजुरीहरूकाको प्रारम्भिक प्राप्ती पछि सुपरभाईजर तथा व्यवस्थापकका प्रतिनिधिले के भएको हो सो सम्बन्धमा खुल्ला छलफल सहित तत्कालै छानविन र अनुसन्धान गरी सत्यतथ्य पत्ता लगाई निरुपण गर्नुपर्दछ ।

गुनासाहरूको निरुपण कार्य

के भएको हो भनेर छानविन गर्ने प्रयास प्रारम्भिक अवस्थामा नै गर्नु पर्दछ । गुनासकलाई आफ्नो गुनासा व्यक्त गर्न सजिलो होस भनेर सहजिकरण गर्ने निश्चित गर्नुपर्दछ । सुपरभाईजर वा व्यवस्थापनको प्रतिनिधिले गरुडको स्तरीय प्रकृया अनुरूप यदि प्रारम्भिक कार्य गर्न सक्छन् भने गर्ने छन् र आवश्यक कार्य गरी अभिलेख गर्ने छन् त्यो व्यक्ति जस्ले समस्या निरुपणको कार्य थालनी गरेको हो उस्ले गरेको कार्य प्रति गुनासक सन्तुष्ट छ भन्ने कुराको एकिकन गर्नु पर्दछ ।

मुद्दाको किनारा

यदि सुपरभाईजर वा व्यवस्थापनका प्रतिनिधिले मुद्दा निराकरण गर्न सक्दैनन् भने गुनासकले उठाएको मुद्दा र प्रस्तावमा भएको निर्णय प्रति सन्तुष्ट नभएमा गुनासकलाई गुनासा निरुपणका किनारा सम्बन्धि तहगत रुपमा अगाडी जान सक्ने स्तरीय प्रकृयाका बारेमा जानकारी गराउनु पर्दछ ।

सुपरभाईजर वा व्यवस्थापनका प्रतिनिधिले गुनासकलाई गुनासो तथा उजुरी औपचारिक रुपमा कसरी उब्जेको हो भन्ने कुराको सूचित गरिन्छ । कुनैपनि प्रकारको गुनासो तथा उजुरी निरुपण सम्बन्धमा गरुड सेक्यूरिटीजको आधिकारिक फर्म **GARUD-PRO-014** अनुसार गरिनेछ ।

४.३ सम्बन्धित घटना बारे गुनासा प्रकृयाको जानकारी

कुनैपनि घटना घटेपश्चात जस्तै सडक दुर्घटना, मानिसहरूलाई घटनास्थलमा प्रवेश निषेध गर्दाको अवस्थामा व्यक्तिगत रुपमा मानिसहरू गरुड कम्पनिको सुरक्षाकर्मीले गरेको कार्य प्रति आक्रोशित हुनसक्दछन् त्यस्तो अवस्थामा देहायमा उल्लेखित प्रक्रियाद्वारा परिस्थितीलाई थप बिग्रनबाट नियन्त्रण तथा रोक्न सकिन्छ ।

भूमिका र जिम्मेवारी

गुणस्तर व्यवस्थापन विभाग

गुणस्तर व्यवस्थापन विभागले गुनासा निरुपण प्रकृयाका सम्बन्धमा निस्पक्ष सल्लाह दिनुका साथै आवश्यकता अनुसार मार्ग निर्देशन समेत दिनेछ । जसमा निम्न कार्य हुनेछ ।

क अनुसन्धान अधिकृतको छनौट ।

ख नैतिक समितिलाई प्रमाणहरू उपलब्ध गराउने ।

ग गुनासा सम्बन्धि डाटावेसको निगरानी तथा नियन्त्रण गर्ने ।

गुनासो निरुपण अधिकृत (Complaints Handling Officer)

गरुड सेक्युरिटीज कम्पनिमा डेपुटी ब्रान्च म्यानेजर CHO (Complaints Handling Officer) को रूपमा नियुक्ति गरिनेछ, जसले निम्न कुराको सुनिश्चित गर्नुपर्नेछ ।

गुनासो वर्गिकरण

क. गुनासो प्राप्ती प्रतिको सन्दर्भ सूची राख्ने ।

ख. गुनासकलाई गुनासो प्राप्त भएको सुचित गर्दै सन्दर्भ सूची समेतको ईमेल पठाउने ।

ब्रान्च प्रबन्धक

ब्रान्च म्यानेजर आफ्नो अर्न्तगतको क्षेत्र अथवा ब्रान्चहरुको CHO को हैसियतले कार्य गर्ने छन् । गुनासा तथा उजुरी निरुपण निती आफ्नो जिम्मेवारी ईलाकामा विस्त्रीत रूपमा जानकारी गराइएको र सबैले बुझेका छन् भन्ने कुराको निश्चित गर्नेछन् । गुनासा तथा उजुरी निरुपण नितीका बारेमा सुभाब बाकसको व्यवस्था गरिएको एकिन समेत गर्ने छन् ।

आवश्यकताहरु

प्राप्त भएका गुनासा तथा उजुरीका सम्बन्धमा अपनाउनुपर्ने प्रक्रिया तथा आवश्यकताहरु निम्न अनुसार हुनेछ ।

गुनासाको प्राप्ती

देहायमा उल्लेखित विभिन्न माध्यमबाट गुनासा तथा उजुरीहरु प्राप्त गर्न सकिन्छ । जस्तै :-

क) ईमेल द्वारा

ख) विशेष नम्बरहरु +9779801173012 वा सम्बन्धित सेक्टर ईन्चार्जहरुको मोबाईल नम्बरद्वारा ।

ग) गरुडको वेभसाईट www.garudsecurities.com.np मा भएको गुनासो फर्मद्वारा ।

यदि गरुडको कुनै सदस्यले मौखिक गुनासो गर्यो भने उसलाई माथी उल्लेखित माध्यमद्वारा पठाउन निर्देश तथा सल्लाह दिने ताकी सहि ढँगले उसको गुनासो बुझ्न सकियोस । साथै विकल्पका रूपमा सम्बन्धित प्रमुखको ध्यानाकर्षण गराउने ।

गुनासो प्राप्त भए पश्चात CHO ले आफै वा तोकीएको व्यक्तिले निम्न अनुसारको प्रकृया पुरा गरेको एकिन गर्नेछ :-

क) गुनासाहरु कसरी वर्गिकरण गरिएका छन् भन्ने बारे निश्चित गर्ने ।

ख) गुनासाहरुको अभिलेख गर्दा दिईएका सन्दर्भ नम्बर र डाटावेस समावेश गर्ने ।

ग) गुनासकलाई गुनासो प्राप्त भएको जानकारी उपयुक्त माध्यमद्वारा सन्दर्भ नम्बर समेत उपलब्ध गराउने

सल्लाह

CHO ले गुनासो निरुपण कार्यको सन्दर्भमा गरुडको गुणस्तर विभागको अधिकारीसंग सल्लाह एवं परामर्श गर्ने ।

गुनासाको वर्गीकरण

ग्राहकको गुनासो	ग्राहकको गुनासाहरु खासगरी प्रदान गरिएको सेवाको गुणस्तरसंग सम्बन्धित हुने गर्दछ। CHO ले ग्राहकका गुनासाहरु डाटावेसमा अभिलेख भएको एकिन गर्ने र दिईएको समय सीमा भित्र निराकरण भएको एकिन गर्ने।
कानेखुसी	कानेखुसी भन्नाले कर्मचारी वा ठेकेदारद्वारा आफना कार्यक्षेत्र संग सम्बन्धित सूचनाहरु अवैध तथा अनौतिक रुपमा चुहाएर वा प्रकाशमा ल्याएर सम्बन्धित संगठनलाई ठगी गर्ने वा खतरामा पार्ने कार्यलाई भनिन्छ। यदि व्यक्तिले व्यक्तिगत तवरले आफनै सन्दर्भमा सूचना गरेको हो भन्ने त्यो कानेखुसी नीती अर्न्तगत पर्दैन र यो गुनासो निरुपण प्रकृत्यामा जानु पर्दछ। तर यदि कानेखुसी नीती अर्न्तगत पर्दछ भने CHO ले एक Designated Whistleblower Officer (DWO) छनौट गर्नु पर्दछ र गुनासो सम्बन्धि डाटावेसमा दर्ता गर्नु पर्दछ। उक्त गुनासोको अन्तिम निराकरण सम्मको जिम्मेवारी DWO ले लिई सो को जानकारी गुनासकलाई गराई सो को निरुपण पाँच कार्य दिनमा समाधान गर्नु पर्दछ।
आन्तरिक गुनासो	यदि गुनासोहरु गरुडको कर्मचारीले गरेको हो र कानेखुसी नीती भित्र पर्दैन भने CHO ले HRD लाई सिफारिस गर्नु पर्दछ र पाच कार्य दिनमा निरुपण गर्नु पर्दछ। त्यस पश्चात CHO ले गुनासोको अन्तिम किनारा लागेको व्यहोरा जनाई डाटावेसमा दर्ता भएको एकिन गर्नु पर्दछ र सो को एकिन HRD ले समेत गर्नुपर्दछ।
टिप्पणी / अवलोकन	यदि CHO ले गुणस्तर विभागको सिफारिस अनुसार गुनासो निरुपण गरेको भए (१) माथिको क, ख र ग वर्गीकरणमा पर्दैन (२) अथवा बाह्य गुनासो (तल उल्लेख भए अनुसार) र जसमा गुनासो सम्बन्धि गरुड कम्पनी तथा कम्पनिमा काम गर्ने कर्मचारी विरुद्धमा ठोस प्रमाण पेश गर्न नसकेमा CHO ले उजुरीकर्तालाई गरिएको कार्यवाही बारे जानकारी गराउनु पर्दछ र यो कार्यवाही १० कार्य दिन भित्र निराकरण गरी गुनासो डाटाबेश बन्द गर्नुपर्दछ।
बाह्य गुनासो	यदि CHO ले गुनासो माथिको क, ख, ग र घ वर्गीकरणमा पर्दैन भन्ने एकिन गरेमा उसले सो बाह्य गुनासोमा वर्गीकरण गर्नेछ। बाह्य गुनासो भन्नाले गुनासोकर्ता सम्बन्धित ग्राहक अथवा कम्पनिमा काम गर्ने कर्मचारी पनि होईन तर गरुड कम्पनि वा कम्पनिको कर्मचारी वा ठेकेदारको विरुद्धमा सेवाको गुणस्तर सम्बन्धि ठोस प्रमाण सहित उजुरी गर्नेलाई बुझाउछ।

निरन्तर सुधार

गरुड सेक्यूरिटीजले मनासिव रुपमा हर सम्भव गुनासाहरुको श्रोतको अवलोकन गर्ने, यस्ता ट्रेडको विश्लेषण गर्ने र दोहोरिन नदिन गुनासाहरुको निरुपण गर्ने पहल गरिरहेको छ। गुनासा निरुपणका प्रकृत्याहरु आफैमा निरन्तर सिकाईका प्रकृत्याहरु हुन्। तर्सथ गरुड सेक्यूरिटीजले गुनासा निरुपणका उपायहरु अनुसन्धानबाट पहिचान गरिएका पाठहरु, कार्यन्वयन पक्षहरुको पुनरावलोकन गर्दै व्यवस्थापकिय पक्षहरुलाई सुधादै र अभिलेख गर्दै यस पक्षलाई पाठकै रुपमा ग्रहण गर्दै लानेछ।

सन्दर्भ सामाग्रीहरु

REFERENCES

- ISO 18788:2015 Management System for private security operations
- ANSI/ASIS PSC.1-2012 Management System for Quality of Private Security Company Operations – Requirements with Guidance
- ISO 9001:2015 Quality management systems