

فیڈبیک پالیسی

مقصد

یہ پالیسی بیان کرتی ہے کہ فیڈبیک (رائے) کیوں اہم ہے اور NextSense میں ہم اس پر کیسے کارروائی کرتے ہیں۔

دائرہ کار

اس پالیسی کا اطلاق NextSense کے تمام ملازمین، رضاکاروں اور کانٹریکٹرز پر ہوتا ہے۔ اس میں ہمارے کلائنٹس؛ ملازمین؛ رضاکاروں؛ کانٹریکٹرز؛ اسٹیک ہولڈرز اور عام عوام کا فیڈبیک شامل ہے۔

پالیسی

NextSense داد، تجاویز اور شکایات کا خیرمقدم کرتا ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ ہم اپنے کام کے طریقہ کار میں مسلسل بہتری لاتے رہیں۔

ہم تمام فیڈبیک پر اس انداز میں عمل کرتے ہیں کہ تمام فریقوں کے لیے مثبت نتائج کا حصول یقینی بنتا ہو اور اس مقصد کے لیے ہم رسائی اور مساوات، انصاف، جوابدہی اور شفافیت کو یقینی بناتے ہیں۔ ہم اس بات کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ فیڈبیک فراہم کرنے والے افراد کو ان کے خاندان، نگہداشت کرنے والا شخص، ایڈووکیٹ اور زبانی مترجمین جیسی دیگر قابل رسائی معاونتیں مدد فراہم کریں۔ ایسی صورتیں ہو سکتی ہیں جب شکایت کی چھان بین نہیں کی جا سکتی لیکن پھر بھی اسے خفیہ رکھا جا سکتا ہے۔ ان صورتوں میں ہم شکایت کرنے والے شخص سے اس بارے میں مشورہ کریں گے کہ آیا وہ چاہتے ہیں کہ ہم تفتیش جاری رکھیں، اور اگر ہاں تو اس کا طریقہ کار کیا ہونا چاہیے۔

:NextSense

- فیڈبیک فراہم کرنے والے تمام لوگوں کے ساتھ احترام سے پیش آئے گا، یہ تسلیم کرتے ہوئے کہ یہ مسئلہ ان کے لیے اہم ہے اور ان کا فیڈبیک ہمارے قابل غور اقدامات کا مستحق ہے۔
- فیڈبیک فراہم کرنے والے لوگوں کے ساتھ ان کے ترجیحی ذریعے سے بات چیت کرے گا۔

- ایک معاون ماحول فراہم کرے گا جس میں فیڈ بیک دیا اور وصول کیا جا سکتا ہے۔ ہم اپنی غلطیوں سے سیکھ کر اپنے طریقہ کار کو بہتر بنا سکتے ہیں۔
- فیڈبیک دینے والے شخص کو اس عمل میں شامل رکھیں گے۔
- تمام کلائنٹس کو فیڈبیک کے عمل سے آگاہ کریں گے اور اس کی تشہیر کریں گے۔
- جہاں ممکن ہوا شکایت کرنے والے شخص کے اطمینان کے مطابق شکایات کو حل کریں۔
- اگر کوئی شکایت NextSense میں حل نہیں کی جا سکتی ہے تو ہم اس سلسلے میں موزوں بیرونی ادارے میں شکایت کو بھیجنے، وہاں ثالثی یا مفاہمت کروانے میں معاونت کریں گے۔
- قانونی تقاضوں پر عمل درآمد کریں گے۔
- فیڈ بیک سسٹم سمیت اپنے طریقہ کار کی تاثیر کا جائزہ لینے اور اسے مسلسل بہتر بنانے کے لیے فیڈ بیک ڈیٹا کا تجزیہ کریں گے۔ سینئر قیادت کی ٹیم کو تجزیہ باقاعدگی سے فراہم کیا جاتا ہے۔
- فیڈ بیک سسٹم کی رسائی اور تاثیر پر نظر ثانی کریں گے اور اس کا جائزہ لیں گے اور اس عمل کو متواتر بہتر بنائیں گے۔
- اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ کسی کے ساتھ اس بنا پر برا سلوک نہ کیا جائے کہ اس نے NextSense کے بارے میں شکایت کی ہے۔

ہمارے فیڈبیک کا طریقہ کار:

- کسی بھی شخص کو شکایت کرنے یا فیڈبیک دینے کی سہولت دیتا ہے۔
- سادہ، قابل رسائی اور استعمال میں آسان ہے۔
- NextSense ویب سائٹ یا ویسل بلور (Whistleblower) پالیسی میں دیئے گئے فون نمبر یا میل ایڈریس استعمال کرتے ہوئے گمنام فیڈبیک فراہم کیا جا سکتا ہے۔ اس میں NextSense چیف ایگزیکٹو سے متعلق شکایت بھی شامل ہے۔
- جہاں ممکن ہو شکایات کو متعلقہ سطح پر حل کرنے کی ترغیب دیتی ہے۔
- اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ شکایات یا ایپلوں کا منصفانہ جائزہ لیا جائے اور ان کا فوری جواب دیا جائے۔
- منصفانہ طریقہ کار کے اصولوں پر عمل پیرا ہے۔
- معاملے میں شامل فریقین کی رازداری کو قائم رکھتی ہے، صرف شکایت اور اس کے حل میں براہ راست شامل لوگوں کے ساتھ نجی معلومات کا اشتراک کرتی ہے۔ معلومات صرف اس صورت میں افشاء کی جائیں گی جب قانون کے تحت ایسا کرنے کی ضرورت ہو یا جب کسی اور وجہ سے ایسا کرنا ضروری ہو۔
- تمام فریقوں کے مفادات کے تحفظ کے لیے انصاف اور رازداری میں توازن قائم کرتی ہے۔

تعریفیں اور اصطلاحات

اصطلاح	تعریف
منصفانہ طریقہ کار	<p>منصفانہ طریقہ کار ایک قانونی اصول ہے جو منصفانہ فیصلہ سازی کو یقینی بناتا ہے اور اس کا تقاضہ ہے کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فیصلہ ساز کے کیے جانے والے فیصلے تعصب یا تعصب کے امکانات سے پاک ہوں • فیصلے حقائق کی حمایت کرنے والے ثبوتوں پر مبنی ہوں • فیصلوں سے بری طرح متاثر ہونے والے لوگوں کے پاس درج ذیل مواقع ہوں: <ul style="list-style-type: none"> ○ اپنا کیس پیش سکیں اور ○ فیصلہ کرنے سے پہلے ان کے جواب پر غور کیا جائے

منظوریاں

مالک:	سروسز کوالٹی لیڈ (Lead)
جائزہ لینے والا کارکن:	سروسز انٹیگریشن مینجر
منظور شدہ:	ڈائریکٹر-ٹیکنالوجی، آپریشنز اینڈ پراپرٹی
منظوری کی تاریخ:	13 ستمبر 2022