

## Policy No. 4 – Grievance Policy

### Definition

A Grievance is any discontent or dissatisfaction, whether exposed or not, whether valid or not arising out of anything connected with the company\* which an employee thinks, believes or even feels to be unfair, unjust or inequitable.

### Objective

A "Grievance" for the purpose of Grievance Redressal system means a complaint affecting an employee on various matters including wages and salary, overtime, leave, transfer, promotion, work assignments, overload of work, working condition, problems not understood by the Supervisor, attitude of the Supervisor, designation, welfare amenities or benefits due under the company rules; but shall not include representations concerning matters of company policy, statutory requirements and grievances arising out of punishments imposed in accordance with the standing orders or Norms of the company.

### Procedure

- All employees of the company shall follow a four stages procedure of grievance redressal with following schedule.

Stage	Concerned Facilitator	Time Frame (working days)
1	Immediate Supervisor / Engineer	1
2	Concerned HOD	2
3	HR Head	3
4	Grievance Committee	4

- A Grievance Committee has to be constituted comprising of :
  - Production Head,
  - HRD Head
  - One or two more Senior persons from other dept. decided by Management.
- External parties can raise their grievances with the respective Supplier Representative or in an anonymous letter on the name of company.
- Aggrieved employees shall put the issue in Grievance form (F-8972) and forward that form to their supervisor/ HOD. Or employees can report grievance anonymously in writing & put in grievance box or letter put the name of company.
- The Employee, if not feel satisfaction with the decision of the Concerned in charge, then he may take up his grievance from to next stage within three days from the date of receipt of the decision.
- A register has to be maintained by the concerned Function as well as in HRD Function for recording and monitoring the grievance status.

### परिभाषा

एक शिकायत कोई भी असंतोष है, चाहे उजागर हो या न हो, चाहे वह कंपनी से जुड़ी किसी भी चीज से वैध हो या न हो, जिसे एक कर्मचारी सोचता है, विश्वास करता है या यहां तक कि अनुचित, अन्यायपूर्ण या असमान महसूस करता है।

### उद्देश्य

शिकायत निवारण प्रणाली के उद्देश्य के लिए एक "शिकायत" का अर्थ वेतन और वेतन, ओवरटाइम, छुट्टी, स्थानांतरण, पदोन्नति, कार्य असाइनमेंट, काम का अधिभार, काम की स्थिति, पर्यवेक्षक द्वारा समझ में नहीं आने वाली समस्याओं, पर्यवेक्षक की कमी, पदनाम, कल्याण सुविधाएं या कंपनी के नियमों के तहत देय लाभों सहित विभिन्न मामलों पर एक कर्मचारी को प्रभावित करने वाली शिकायत का अर्थ है; लेकिन कंपनी की नीति के मामलों, सांविधिक आवश्यकताओं और कंपनी के स्थायी आदेशों या मानदंडों के अनुसार लगाए गए दंडों से उत्पन्न होने वाली शिकायतों से संबंधित अभ्यावेदन शामिल नहीं होंगे।

### प्रक्रिया

- कंपनी के सभी कर्मचारी निम्नलिखित अनुसूची के साथ शिकायत निवारण की चार चरणों की प्रक्रिया का पालन करेंगे:

मंच	संबंधित सुविधाप्रदाता	समय सीमा (कार्य दिवस)
1	तत्काल पर्यवेक्षक / इंजीनियर	1
2	चितित HOD	2
3	HR प्रमुख	3
4	शिकायत समिति	4

- एक शिकायत समिति का गठन किया जाना है जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं-
  - उत्पादन प्रमुख,
  - HRD प्रमुख
  - प्रबंधन द्वारा तय किए गए अन्य विभाग के एक या दो और वरिष्ठ व्यक्ति
- बाहरी पक्ष संबंधित आपूर्तिकर्ता प्रतिनिधि के समक्ष या कंपनी के नाम पर एक अनाम पत्र में अपनी शिकायतें उठा सकते हैं।
- पीड़ित कर्मचारी शिकायत फॉर्म (एफ -8972) में मुद्दे को रखेंगे और उस फॉर्म को अपने पर्यवेक्षक / एचओडी को अग्रप्रेषित करेंगे। या कर्मचारी लिखित रूप में गुमनाम रूप से शिकायत की रिपोर्ट कर सकते हैं और शिकायत बॉक्स या पत्र में कंपनी का नाम डाल सकते हैं।
- कर्मचारी, यदि संबंधित प्रभारी के निर्णय के साथ गुट को संतुष्ट नहीं करता है, तो वह निर्णय प्राप्त होने की तारीख से तीन दिनों के भीतर अपनी शिकायत को अगले चरण तक ले सकता है।
- शिकायत की स्थिति को दर्ज करने और निगरानी करने के लिए संबंधित कार्य के साथ-साथ मानव संसाधन विकास समारोह में एक रजिस्टर का रख-रखाव किया जाना चाहिए।

\* Universal Precision Screws (UPS), Universal Precisions Screws Private Limited (UPPL) and UPSLakshmi Private Limited

7. In case the decision of the grievance committee is not acceptable to the aggrieved employee, he may personally appeal in writing to the MD.
7. यदि शिकायत समिति का निर्णय पीड़ित कर्मचारी को स्वीकार्य नहीं है, तो वह व्यक्तिगत रूप से एमडी को लिखित में अपील कर सकता है।

### Steps & Responsibility

Stage	Responsibility	Process	Reference
1	Employee	Explain verbally the grievance to immediate Supervisor at the occurrence of the grievance or submit the grievance in writing.	Form (F-8972)
	Immediate Supervisor	Discuss the problem/issue with concerned employee.	
		Enter the grievance details in grievance register along with the decision/action taken. Communicate the decision to concerned employee verbally or in writing.	Register (F-8975)
2	Supervisor of aggrieved employee	Submit the grievance to his dept. HOD	Form (F-8972)
		Enter the grievance details in grievance Register along with decision/action taken.	Register (F-8975)
		Communicate the decision to the individual verbally or in writing.	
3	Dept. HOD	If unsatisfied at stage II the grievance has to be submitted in writing along with reason of dissatisfaction to the HRD Function.	Form (F-8972)
	HRD Department	Enter the grievance in the Grievance Register and matter will be resolved. Communicate the decision to the individual verbally or in writing.	
4	HR Head	If employees feel dissatisfaction at HR level, then HR Head will go for next level	Form (F-8972)
	HRD Department	Enter the grievance in the Grievance Register and the same will be put up to in front of grievance committee.	
	Grievance Committee	Enquire/ investigate the matter through jointly with all committee members. Conclude the matter in the best possible way. Call to aggrieved employee and give a chance to explain his grievance if required. Based on enquiry the committee will communicate its decision to the concerned employee through HRD Function in writing.	Form (F-8972)

Further explained that if the committee feels uncomfortable with the situation, then the grievance shall be put to MD level. The HR head shall put the matter to the MD within 48 hrs. and communicate the final decision to the grieved employees. Above is the general escalation of grievance. If everything goes normally in the plant, one meeting a month shall be called by the HR head along with all committee members and the report will be shared with management.

**Note:** Wage deduction shall not be considered in any case.

आगे समझाया गया कि यदि समिति स्थिति के साथ असहज महसूस करती है, तो शिकायत को एमडी स्तर पर रखा जाएगा। मानव संसाधन प्रमुख 48 घंटे के भीतर एमडी को मामले को प्रस्तुत करेगा और दुखी कर्मचारियों को अंतिम निर्णय बताएगा।

ऊपर शिकायत की सामान्य वृद्धि है। यदि संयंत्र में सब कुछ सामान्य हो जाता है, तो एक महीने में एक बैठक सभी समिति के सदस्यों के साथ एचआर प्रमुख द्वारा बुलाई जाएगी और रिपोर्ट प्रबंधन के साथ साझा की जाएगी।

**नोट:** किसी भी मामले में मजदूरी कटौती पर विचार नहीं किया जाएगा।

### कदम और जिम्मेदारी

मंच	उत्तरदायित्व	प्रक्रिया	संदर्भ
1	कर्मचारी	शिकायत की घटना पर तत्काल पर्यवेक्षक को मौखिक रूप से शिकायत की व्याख्या करें या लिखित में शिकायत प्रस्तुत करें	प्रपत्र (F-8972)
	तत्काल पर्यवेक्षक	संबंधित ई-सांसद के साथ समस्या/मुद्दे पर चर्चा करें। निर्णय/की गई कार्रवाई के साथ शिकायत रजिस्टर में शिकायत विवरण दर्ज करें। संबंधित कर्मचारी को मौखिक रूप से या लिखित रूप में निर्णय बताएं	रजिस्टर (F-8975)
2	पीड़ित कर्मचारी का पर्यवेक्षक	शिकायत को अपने विभाग के विभागाध्यक्ष को प्रस्तुत करें	प्रपत्र (F-8972)
		निर्णय/की गई कार्रवाई के साथ शिकायत रजिस्टर में शिकायत विवरण दर्ज करें	रजिस्टर (F-8975)
		व्यक्ति को मौखिक रूप से या लिखित रूप में निर्णय बताएं	
3	विभाग के विभागाध्यक्ष	यदि चरण 2 में असंतुष्ट है, तो शिकायत को मानव संसाधन विकास समारोह के प्रति असंतोष के कारण के साथ लिखित में प्रस्तुत किया जाना चाहिए	प्रपत्र (F-8972)
	मानव संसाधन विकास विभाग	शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करें और मामला हल हो जाएगा। व्यक्ति को मौखिक रूप से या लिखित रूप में निर्णय बताएं	
4	मानव संसाधन प्रमुख	यदि कर्मचारी एचआर स्तर पर असंतोष महसूस करते हैं, तो एचआर हेड अगले स्तर के लिए जाएगा	प्रपत्र (F-8972)
	मानव संसाधन विकास विभाग	शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज करें और इसे शिकायत समिति के सामने रखा जाएगा।	
	शिकायत समिति	समिति के सभी सदस्यों के साथ संयुक्त रूप से मामले की जांच/जांच करें। मामले को सर्वोत्तम संभव तरीके से समाप्त करें। पीड़ित कर्मचारी को कॉल करें और यदि आवश्यक हो तो अपनी शिकायत को समझाने का मौका दें। जांच के आधार पर समिति लिखित में एचआरडी फंक्शन के माध्यम से संबंधित कर्मचारी को अपने निर्णय से अवगत कराएगी।	प्रपत्र (F-8972)

### Grievance Committee Member

Grievance Committee meeting members are defined in Internal & External Committee (F-6419).

Grievance committee meeting shall be held as and when basis based on the grievance addressed from any employee's side. Committee members shall sit together on that issue and discuss the matter in detail. The committee shall resolve this matter within 48 hrs. after receiving the issue and communicating to grieved employees. Also communicate with management for the same.

### शिकायत समिति के सदस्य

शिकायत समिति की बैठक के सदस्यों को आंतरिक और बाहरी समिति प्रारूप (F-6419) में परिभाषित किया गया है।

शिकायत समिति की बैठक किसी भी कर्मचारी की ओर से संबोधित शिकायत के आधार पर आयोजित की जाएगी। समिति के सदस्य उस मुद्दे पर एक साथ बैठेंगे और इस मामले पर विस्तार से चर्चा करेंगे। समिति इस मुद्दे को प्राप्त करने के बाद 48 घंटों में उस मामले को हल करेगी और शोकाकुल कर्मचारियों को सूचित करेगी। इसके लिए प्रबंधन से भी संवाद करें।