



आपूर्ति श्रृंखलाओं में कॉर्पोरेट उचित परिश्रम दायित्वों पर जर्मन अधिनियम (एलकेएसजी) की धारा 8(2) के अनुसार शिकायत प्रक्रिया की स्थापना और कार्यान्वयन पर प्रक्रिया नियम।

के लिए

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH
(इसके बाद AWG)

शिकायत प्रक्रिया

विषयसूची

1. परिचय.....	1
2. पृष्ठभूमि और उद्देश्य	2
3. शिकायत प्रक्रिया का उद्देश्य क्या है?	2
4. ये प्रक्रिया नियम किन कंपनियों पर लागू होते हैं	2
5. रिपोर्ट कौन दर्ज करा सकता है?	2
6. कौन सी समस्याओं की रिपोर्ट की जा सकती है?	3
7. रिपोर्ट कैसे दर्ज की जा सकती है?	4
8. शिकायत में क्या जानकारी शामिल की जानी चाहिए?.....	4
9. शिकायत प्रक्रिया का क्रम.....	5
10. शिकायत प्रक्रिया का परिणाम.....	5
11. चिंता जताने वाले व्यक्ति की सुरक्षा	6
12. संपर्क व्यक्ति	6
13. दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग	7

शिकायत प्रक्रिया

1. परिचय

AWG मानव और पर्यावरण अधिकारों का सम्मान करने के लिए बहुत प्रतिबद्ध है।

मानव अधिकारों और पर्यावरण जोखिमों या उल्लंघनों को प्रभावी ढंग से रोकने और उनके लिए उपाय प्रदान करने के लिए उचित शिकायत प्रक्रिया स्थापित करना उचित परिश्रम दायित्वों का एक मुख्य तत्व है।

हम अपनी आपूर्ति श्रृंखला में कर्मचारियों या अन्य प्रभावित व्यक्तियों की किसी भी चिंता को गंभीरता से लेते हैं। इस शिकायत प्रक्रिया के साथ, हम अपनी कंपनी और आपूर्ति श्रृंखला में सभी कर्मचारियों को चिंताओं को स्पष्ट करने के लिए एक खुली और रचनात्मक बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहते हैं।

यह शिकायत प्रक्रिया, जिसे क्रेडिटरिफॉर्म कंप्लायंस सर्विसेज GmbH के साथ मिलकर स्थापित किया गया था, उपलब्ध संचार चैनल का वर्णन करती है और मानवाधिकारों और पर्यावरण उल्लंघनों पर जानकारी को संभालने की प्रक्रिया को परिभाषित करती है।

इस प्रक्रिया के साथ, हम सभी को नीचे वर्णित संचार चैनल का सक्रिय रूप से उपयोग करने और मानवाधिकारों और पर्यावरण जोखिमों या उल्लंघनों से संबंधित किसी भी चिंता को खुले तौर पर संबोधित करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहते हैं।

ऐसा करके, आप हमें शुरुआती चरण में जोखिमों और उल्लंघनों की पहचान करने और उन्हें संभालने में सक्षम बनाते हैं। सक्रिय जोखिम प्रबंधन लोगों और पर्यावरण को होने वाले नुकसान को रोकने में मदद करता है। आपूर्ति श्रृंखला में एक भरोसेमंद सहयोग के लिए यह आवश्यक है।

हम यह सुनिश्चित करते हैं कि जो कोई भी मानवाधिकार या पर्यावरण जोखिम या उल्लंघन के बारे में चिंता व्यक्त करता है, उसे सर्वोत्तम संभव तरीके से व्यक्तिगत परिणामों से बचाया जाए। हम किसी भी ऐसे व्यक्ति को बर्दाश्त नहीं करते जो चिंता व्यक्त करता है और उसके साथ भेदभाव किया जाता है या उस पर दबाव डाला जाता है।

Köngen, 1 जनवरी 2024

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

प्रबंध

शिकायत प्रक्रिया

2. पृष्ठभूमि और उद्देश्य

आपूर्ति श्रृंखलाओं में कॉर्पोरेट उचित परिश्रम दायित्वों पर जर्मन अधिनियम (आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम - LkSG) 1 जनवरी 2023 को लागू हुआ।

आपूर्ति श्रृंखला अधिनियम कंपनियों की अपने संगठन के भीतर और उनकी आपूर्ति श्रृंखलाओं के साथ-साथ मानवाधिकारों और पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान करने और, यदि संभव हो तो, उन्हें रोकने या कम से कम उनके प्रभाव को कम करने की जिम्मेदारियों को नियंत्रित करता है। इस उद्देश्य के लिए, कानून संबंधित कंपनियों पर उचित शिकायत प्रक्रिया सहित कई उचित परिश्रम दायित्व लगाता है।

3. शिकायत प्रक्रिया का उद्देश्य क्या है?

शिकायत प्रक्रिया के दो उद्देश्य हैं:

- सबसे पहले, शिकायत प्रक्रिया लोगों या पर्यावरण को वास्तव में नुकसान पहुँचाने से पहले समस्याओं की पहचान करने और, सबसे अच्छी स्थिति में, उन्हें हल करने के लिए एक प्रारंभिक चेतावनी प्रणाली के रूप में कार्य करती है।
- दूसरा, शिकायत प्रक्रिया उचित उपायों तक पहुँच प्रदान करती है। इससे कंपनियों को कानूनी रूप से संरक्षित अधिकारों के किसी भी आसन्न या पहले से ही हो चुके उल्लंघन के बारे में पता चलता है और प्रभावी उपचारात्मक कार्रवाई करने की अनुमति मिलती है।

4. ये प्रक्रिया नियम किन कंपनियों पर लागू होते हैं

ये प्रक्रिया नियम निम्नलिखित पर लागू होते हैं:

- AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

5. रिपोर्ट कौन दर्ज करा सकता है?

All persons or groups of persons who are potentially or actually affected by human rights or environmental violations within their own business area or AWG's supply chain, or who are aware of such violations can raise a concern via the complaints procedure.

सभी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह जो संभावित रूप से या वास्तव में अपने स्वयं के व्यवसाय क्षेत्र या AWG की आपूर्ति श्रृंखला के भीतर मानवाधिकारों या पर्यावरण उल्लंघनों से प्रभावित हैं, या जो ऐसे उल्लंघनों के बारे में जानते हैं, वे शिकायत प्रक्रिया के माध्यम से चिंता व्यक्त कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, उनमें शामिल हैं:

- AWG के (पूर्व) कर्मचारी,
- प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ताओं और व्यावसायिक भागीदारों के कर्मचारी,
- ग्राहक
- कर्मचारियों के निकटतम रिश्तेदार,
- ट्रेड यूनियन, गैर-सरकारी संगठन और अन्य संगठन जो जोखिम या क्षति के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं और/या प्रभावित लोगों का समर्थन करते हैं।

6. कौन सी समस्याओं की रिपोर्ट की जा सकती है?

संभावित मानव अधिकार या पर्यावरण जोखिम की स्थिति में रिपोर्ट या शिकायत दर्ज की जा सकती है। मानवाधिकार जोखिम एक ऐसी स्थिति है जिसमें यह संभावना है कि नीचे सूचीबद्ध किसी भी मानवाधिकार के संबंध में निषिद्ध आचरण आसन्न है या पहले ही घटित हो चुका है:

- बाल श्रम,
- जबरन श्रम,
- गुलामी के प्रकार,
- व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों की अवहेलना,
- संघ की स्वतंत्रता की अवहेलना,
- कर्मचारियों के साथ भेदभाव; कर्मचारियों की समानता,
- काम के लिए उचित पारिश्रमिक न देना,
- पर्यावरण को नुकसान पहुँचाने के कारण मानवाधिकारों का उल्लंघन, भूमि अधिकारों की अवहेलना,
- निजी और सार्वजनिक सुरक्षा बलों द्वारा हिंसा।

इसके अलावा, संभावित पर्यावरणीय क्षति से संबंधित मानवाधिकार जोखिमों के बारे में रिपोर्ट या शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, जो अक्सर मानवाधिकार जोखिमों से जुड़ी होती हैं।:

- हानिकारक मृदा परिवर्तन,
- जल प्रदूषण,
- वायु प्रदूषण,
- हानिकारक ध्वनि उत्सर्जन,
- अत्यधिक जल उपभोग,

यदि इससे जीवन का प्राकृतिक आधार खतरे में पड़ जाता है, उदाहरण के लिए भोजन, पेयजल, स्वच्छता सुविधाएं, या सामान्य रूप से स्वास्थ्य प्रभावित होता है (उदाहरण के लिए यदि स्थानीय निवासियों का पेयजल नदियों में प्रवेश करने वाले रसायनों से प्रदूषित हो जाता है)।

इसके अतिरिक्त, पर्यावरण संबंधी जोखिमों की रिपोर्ट निम्नलिखित मामलों में भी की जा सकती है:

- विनिर्माण प्रक्रियाओं में पारे का निषिद्ध उपयोग (पारा उत्सर्जन के नियंत्रण पर मिनामाता कन्वेंशन के अर्थ के भीतर),
- तथाकथित स्थायी कार्बनिक पदार्थों के उत्पादन और उपयोग के प्रतिबंध या प्रतिबंध का उल्लंघन (स्थायी कार्बनिक प्रदूषकों पर स्टॉकहोम कन्वेंशन के अर्थ के भीतर),
- खतरनाक कचरे के सीमापार आवागमन को कम करने और उत्पादन स्थल के करीब पर्यावरण की दृष्टि से उचित निपटान के सिद्धांत का उल्लंघन (खतरनाक कचरे के सीमापार आवागमन और उनके निपटान के नियंत्रण पर बेसल कन्वेंशन के अर्थ के भीतर)।

शिकायत प्रक्रिया

7. रिपोर्ट कैसे दर्ज की जा सकती है?

AWG रिपोर्टिंग चैनल के रूप में इलेक्ट्रॉनिक व्हिसलब्लोअर सिस्टम CrefoSupply प्रदान करता है। सिस्टम में पूर्ण और गुमनाम संचार सुनिश्चित करने के लिए एक सुरक्षित मेलबॉक्स है।

उपरोक्त मुद्दों से संबंधित किसी भी शिकायत और चिंता को इस सिस्टम के माध्यम से रिपोर्ट किया जा सकता है।

AWG शिकायत कार्यालय चिंताओं को संभालने और सवालों के जवाब देने के लिए जिम्मेदार है। व्हिसलब्लोअर सिस्टम से संपर्क किया जा सकता है:

<https://awg-mode.crefosupply.de/>

आप निम्नलिखित क्यूआर कोड का उपयोग करके भी व्हिसलब्लोअर सिस्टम तक पहुंच सकते हैं:



8. शिकायत में क्या जानकारी शामिल की जानी चाहिए?

यह महत्वपूर्ण है कि रिपोर्ट यथासंभव विशिष्ट हो ताकि उसे पर्याप्त रूप से संसाधित और जांचा जा सके। यदि आप चार W और H पूछते हैं और उनका उत्तर देते हैं तो यह मददगार होगा:

कौन? क्या? कब? कैसे? कहाँ?

कौन: शिकायत किस (सहायक) कंपनी, किस व्यापारिक साझेदार या किस आपूर्तिकर्ता से संबंधित है?

क्या: क्या हुआ? कृपया घटना का यथासंभव विस्तृत वर्णन करें।

कब: घटना कब हुई?

कैसे: आपको इस बारे में कैसे पता चला? घटना कैसे हुई?

कहाँ: घटना कहाँ हुई? कंपनी के किस व्यावसायिक क्षेत्र से कदाचार संबंधित है? उदाहरण के लिए, उत्पादन हॉल, विभाग आदि।

शिकायत प्रक्रिया

9. शिकायत प्रक्रिया का क्रम

डिजिटल व्हिसलब्लोअर सिस्टम क्रेफोसप्लाइ के माध्यम से शिकायतें की जा सकती हैं। चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को सात दिनों के भीतर प्राप्ति की पुष्टि प्राप्त होती है। अनुरोध करने पर, संचार पूरी तरह से गुमनाम होता है। व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा स्वैच्छिक है। सभी जानकारी तीसरे पक्ष द्वारा अनधिकृत पहुँच के खिलाफ विशेष एन्क्रिप्शन तकनीक के साथ सुरक्षित है।



Hinweisgeber = सूचना देने वाला

Unternehmen = कंपनी

Beschwerdeverfahren = शिकायत प्रक्रिया

Anonym & sicher = गोपनीय और सुरक्षित

Weitergabe = साझा करना

1. Beobachtet = देखता है
2. Meldet/antwortet = रिपोर्ट करता है/उत्तर देता है
3. Empfängt = प्राप्त करता है
4. Prüft/fragt = जांचता है/पूछताछ करता है
5. Entscheidet = निर्णय लेता है
6. Wird informiert = सूचित किया जाता है

सबसे पहले, यह जाँचने के लिए एक प्रारंभिक मूल्यांकन किया जाता है कि क्या रिपोर्ट किया गया उल्लंघन शिकायत प्रक्रिया के भौतिक दायरे में आता है, क्या वर्णित घटना प्रशंसनीय और मूल रूप से संभव है और क्या यह मानवाधिकार और/या पर्यावरणीय जोखिम, या मानवाधिकारों और/या पर्यावरणीय दायित्वों का उल्लंघन, या आंतरिक नियम का गंभीर उल्लंघन हो सकता है। यह प्रारंभिक मूल्यांकन किसी भी संदिग्ध परिस्थितियों की पहचान करने का काम करता है जिसके लिए आगे की जाँच और स्पष्टीकरण के साथ-साथ संभावित निवारक उपायों और उपचारात्मक कार्रवाई की आवश्यकता हो सकती है। प्रारंभिक मूल्यांकन क्रेडिटरिफॉर्म कंप्लायंस सर्विसेज GmbH (इसके बाद "CCS") के अनुपालन कार्यालय द्वारा किया जाता है।

सीसीएस अनुपालन कार्यालय द्वारा संभाव्यता जांच के बाद, AWG शिकायत कार्यालय मामले-दर-मामला आधार पर तथ्यों को स्पष्ट करता है और सभी आवश्यक जानकारी एकत्र करने का कार्य करता है। प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ताओं द्वारा उल्लंघन से संबंधित चिंताओं की उनके साथ मिलकर जांच की जाती है। यदि आवश्यक और संभव हो, तो AWG शिकायत कार्यालय तथ्यों को बेहतर ढंग से समझने के लिए चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति से संपर्क करता है। मामले की जटिलता के आधार पर, शिकायत कार्यालय प्रसंस्करण समय का अनुमान लगाता है। चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को तीन महीने के भीतर सूचित किया जाता है कि चिंता से कैसे निपटा गया और वर्तमान स्थिति क्या है।

10. शिकायत प्रक्रिया का परिणाम

शिकायत प्रक्रिया

यदि जांच के दौरान यह स्पष्ट हो जाता है कि मानवाधिकारों या पर्यावरण का उल्लंघन आसन्न है या पहले से ही हो रहा है, तो बिना किसी देरी के उचित उपचारात्मक कार्रवाई की जाती है। इसके अलावा, इसी तरह के आगे के उल्लंघनों के जोखिम को रोकने या कम करने के लिए निवारक उपाय किए जाते हैं। शिकायत कार्यालय इस बात की जांच करता है कि क्या उपचारात्मक कार्रवाई लागू की गई थी, और क्या खतरे को प्रभावी ढंग से समाप्त या कम किया गया था, साथ ही क्या निवारक उपाय किए गए थे।

यदि तथ्यों की आगे वस्तुनिष्ठ कारणों से जांच नहीं की जानी है (जैसे कि तथ्य पहले से ही ज्ञात हैं और उन्हें स्पष्ट किया जा चुका है या वे प्रशंसनीय नहीं हैं) तो चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को भी सूचित किया जाता है और स्पष्टीकरण दिया जाता है।

जांच पूरी होने पर, यानी जब तथ्यों की इस तरह से जांच की गई हो कि आवश्यक जानकारी एकत्र और मूल्यांकन की जा चुकी हो, तो चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को कानून द्वारा अनुमत सीमा तक परिणाम के बारे में सूचित किया जाता है।

11. चिंता जताने वाले व्यक्ति की सुरक्षा

संपूर्ण जांच के दौरान व्यक्तिगत उपाय विकसित किए जाते हैं और मामला-दर-मामला आधार पर उठाए जाते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति को पीड़ित होने या दंडित होने से बचाया जा सके। सामान्य तौर पर, निम्नलिखित उपाय चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति की सुरक्षा के लिए काम करते हैं:

- उठाई गई चिंता को जांच प्रक्रिया के दौरान और उसके पूरा होने के बाद पूरी तरह से गोपनीय माना जाएगा। चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति की पहचान से संबंधित नाम, व्यक्तिगत डेटा या अन्य जानकारी, सिद्धांत रूप से, बिना कारण बताए प्रकट नहीं की जाती है। विशेष रूप से आपूर्तिकर्ताओं के साथ संचार, गुमनाम या छद्म नाम से किया जाता है, यदि यह सुरक्षा के कारणों से या चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति के अनुरोध पर आवश्यक हो।
- यदि संभव हो और अनुरोध पर, शिकायत कार्यालय पूरी जांच प्रक्रिया के दौरान चिंता व्यक्त करने वाले व्यक्ति के साथ संपर्क बनाए रखेगा ताकि उत्पीड़न के किसी भी संकेत का जवाब देने में सक्षम हो सके।
- AWG किसी भी व्यक्ति को उत्पीड़न या दंडित करने को बर्दाश्त नहीं करता है जो शिकायतों या रिपोर्ट की गई चिंताओं के आधार पर या उनके संबंध में चिंता व्यक्त करता है, यदि उल्लंघन श्रम कानून के तहत परिणामों के अधीन हैं यदि ऐसे कार्य अपने स्वयं के व्यावसायिक क्षेत्र में किए जाते हैं।

12. संपर्क व्यक्ति

वित्त प्रमुख, डेटा संरक्षण अधिकारी और लेखापरीक्षा स्टाफ सदस्य शिकायतों की जांच के लिए जिम्मेदार हैं।

The AWG शिकायत कार्यालय शिकायतों की जांच करता है Creditreform Compliance Services GmbH, Neuss, यदि आवश्यक हो तो अन्य विशेषज्ञों की सहायता से शिकायत कार्यालय के कर्मचारी निष्पक्ष, स्वतंत्र हैं, निर्देशों से बंधे नहीं हैं और गोपनीयता बनाए रखने के लिए बाध्य हैं।

शिकायत प्रक्रिया

13. दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग

एलकेएसजी के तहत रिपोर्टिंग दायित्व के हिस्से के रूप में, एडब्ल्यूजी नियमित रूप से रिपोर्ट की गई घटनाओं की संख्या, उनके विषयों और निकाले गए निष्कर्षों के बारे में जानकारी प्रकाशित करता है। रिपोर्ट हमेशा नाम के बिना गुमनाम होती है।

संस्करण/परिवर्तन इतिहास

इस दस्तावेज़ में किए गए परिवर्तन निम्न तालिका में दर्ज किए गए हैं। कृपया बताएं कि कहां परिवर्तन किए गए हैं।

संस्करण	दिनांक	द्वारा संसाधित	परिवर्तित अनुभाग
V1	14 नवंबर 2023	CCS	नया निर्मित
V2	28 नवंबर 2023	CCS	अनुच्छेद 5.7 और 10
V3	2 सितंबर 2024	CCS	अनुच्छेद 8, 9 और 10
V4	7 जनवरी 2025	AWG	नया लोगो

प्राधिकार

नाम	फ़ंक्शन	स्थिति	तारीख