معلوماتی کتابچہ - Zalando میں شکایات کے ازالے کا طریقۂ کار

Zalando کا شکایات کے ازالے کا طریقۂ کار 2
تعارف 2
کسی تشویش کی اطلاع کیسے دیں 2
تکنیکی سہولیات اور رپورٹنگ 3
اسے کون استعمال کر سکتا ہے 3
کب اطلاع دینی چاہیے 3
کن معاملات کی اطلاع دی جا سکتی ہے 3
اطلاع کیسے دی جا سکتی ہے 4
گمنام رہ کر اطلاع دینا 4
اطلاع دیے جانے کے بعد کیا ہوتا ہے 4
رازداری، گمنامی اور نجی معلومات کا تحفظ 4

Zalando کا شکایات کے ازالے کا طریقۂ کار

تعارف

Zalando[1] میں ہم قابلِ اطلاق قوانین، اخلاقی معیارات اور اپنے داخلی ضوابط کی پاسداری کے لیے پُرعزم ہیں۔ سپلائی چینز میں کارپوریٹ ڈیو ڈیلیجنس کی ذمہ داریوں سے متعلق جرمن قانون کے تحت (جسے عموماً سپلائی چین ڈیو ڈیلیجنس ایکٹ یا LKSG کہا جاتا ہے؛ جرمن: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz")، Zalando انسانی حقوق اور ماحولیات سے متعلق ڈیو ڈیلیجنس کے مؤثر طریقۂ کار مسلسل نافذ کرتا، ان کا جائزہ لیتا اور انہیں اپ ڈیٹ کرتا ہے۔ یہ منظم اقدامات اس طرح ترتیب دیے گئے ہیں کہ ہماری اپنی کارروائیوں اور سپلائرز کی کارروائیوں میں انسانی حقوق کی خلاف ورزیوں اور ماحولیاتی نقصان کے خطرے کو روکا، گھٹایا یا کم سے کم کیا جا سکے۔

اس قانونی فریم ورک کا ایک بنیادی تقاضا شکایات کے ازالے کے ایک مؤثر اور آزاد طریقۂ کار کو برقرار رکھنا ہے۔ Zalando ایک مکمل طور پر فعال اور آسان رسائی والا شکایتی چینل فراہم کرتا ہے، جس کے ذریعے ہمارے سپلائر نیٹ ورک سے وابستہ افراد انسانی حقوق یا ماحولیات سے متعلق خلاف ورزیوں کی محفوظ اور گمنام طور پر اطلاع دے سکتے ہیں۔ ہم اپنے کاروباری شراکت داروں سے توقع کرتے ہیں کہ وہ ان رپورٹنگ چینلز کو اپنی پوری افرادی قوت کے لیے نمایاں اور قابلِ رسائی بنائیں گے۔

اس کتابچے میں بتایا گیا ہے کہ کاروباری شراکت دار ان توقعات کو کیسے پورا کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ، اس میں ہمارے شکایتی چینل کے کام کرنے کے طریقے کی تفصیلی وضاحت موجود ہے، تاکہ شراکت دار خود اور اپنے ملازمین کو ہمارے طریقۂ کار سے آگاہ کرنے کے لیے اسے عملی رہنما کے طور پر استعمال کر سکیں۔

کسی تشویش کی اطلاع کیسے دیں

تکنیکی سہولیات اور رپورٹنگ

ہمارا شکایتی چینل ویب براؤزر اور مخصوص ٹیلی فون ہاٹ لائنز کے ذریعے دنیا کے 150 سے زیادہ ممالک میں قابلِ رسائی ہے۔ یہ ٹول متعدد انٹرفیسز کی معاونت کرتا ہے اور زبان و ترجمے کی مربوط خصوصیات کے ساتھ 45 زبانوں کے اختیارات فراہم کر سکتا ہے۔

یہ نظام دو طرح کا تحفظ یقینی بناتا ہے:

- کارکن شواہد شیئر کرنے اور اپنے کیس کی صورتِ حال جاننے کے لیے ہماری کمپلائنس ٹیم سے براہِ راست اور محفوظ طریقے سے بات کر سکتے ہیں۔
- اگر کوئی کارکن اپنا نام خفیہ رکھنا چاہے تو یہ نظام اسے گمنام رہ کر اطلاع دینے کی سہولت فراہم کر کے اس کی شناخت کو مکمل تحفظ دیتا ہے۔

ویب ورژن: zalando-grievance.com

دستیاب ممالک کے فون نمبر شکایتی ویب سائٹ کے ہوم پیج پر موجود ہیں۔

اسے کون استعمال کر سکتا ہے

رپورٹنگ چینل ہر اس شخص کے لیے کھلا ہے جو اس وقت Zalando کی براہِ راست یا بالواسطہ سپلائی چین میں شامل کمپنیوں کے لیے کام کرتا ہو، ان کے ساتھ معاہدے کے تحت کام کرتا ہو یا ان کمپنیوں کی سرگرمیوں سے براہِ راست متاثر ہو۔ اس کے ذریعے افراد Zalando یا اس کے سپلائرز کی معاشی سرگرمیوں کے نتیجے میں ہونے والی انسانی حقوق یا ماحولیاتی خلاف ورزیوں کی اطلاع دے سکتے ہیں۔

اگرچہ یہ ٹول سب کے لیے دستیاب ہے، تاہم ہم افراد کی بھرپور حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ وہ مقامی نوعیت کے خدشات حل کرنے کے لیے پہلے جائے کار پر دستیاب ذرائع، مثلاً قابلِ اعتماد لائن مینیجرز، کارکنوں کے نمائندوں، مقامی محتسب یا مرکز کے انسانی وسائل کے

---

[1] ZALANDO SE اور اس کی تمام ذیلی کمپنیاں، جنہیں آئندہ مجموعی طور پر Zalando کہا جائے گا۔ ABOUT YOU کی جانب سے فراہم کردہ شکایات کے ازالے کا طریقۂ کار https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing پر دستیاب ہے۔

شعبے سے رجوع کریں۔ تاہم اگر اطلاع دہندہ ایسا کرنے میں خود کو غیر محفوظ محسوس کرے یا گمنام رہنا چاہے، تو اسے ہمارا رپورٹنگ چینل استعمال کرنے کی ترغیب دی جاتی ہے۔

Zalando ہر رپورٹ کو رازداری کے ساتھ نمٹاتا ہے اور یہ نیک نیتی کے ساتھ اپنی تشویشات کا اظہار کرنے والے افراد کے خلاف کسی قسم کے امتیازی سلوک یا انتقامی کارروائی کو قبول نہیں کرے گا۔

کب اطلاع دینی چاہیے

ہم اطلاع دہندگان سے توقع کرتے ہیں کہ جیسے ہی انہیں محسوس ہو کہ کوئی خلاف ورزی ہوئی ہے، وہ اس کی اطلاع دیں۔ بہتر یہ ہے کہ صورتِ حال سنگین ہونے سے پہلے، یا اس مرحلے پر جب خلاف ورزی کا اثر ابھی کم کیا یا اسے روکا جا سکتا ہو، اطلاع دے دی جائے۔ فوری طور پر اطلاع دہی سے Zalando زیادہ مؤثر طریقے سے خلاف ورزی پر ردعمل کر سکے گا۔

کن معاملات کی اطلاع دی جا سکتی ہے

ہم کسی بھی ایسے شخص کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں جو درج ذیل میں سے کسی خلاف ورزی کا شکار ہوا ہو یا اس کا مشاہدہ کیا ہو۔ اطلاع کاروں کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ اپنے معاملے کے حوالے سے وہ تمام حقائق فراہم کریں جو بوقت تحریر انہیں معلوم ہوں۔

- انسانی اور مزدور حقوق کی خلاف ورزیاں
- غیر مساویانہ برتاؤ
- ملازمت کے معاہدوں، معاوضے یا اوقاتِ کار کی عدم تعمیل
- پیشہ ورانہ صحت و حفاظت سے بےاعتنائی
- بچوں سے مزدوری کرانا یا کم عمر کارکنوں کے تحفظ میں ناکامی
- جبری مشقت یا تارکِ وطن کارکنوں کا استحصال
- تنازعات سے وابستہ معدنیات اور دھاتوں کا غیر قانونی حصول یا انہیں سنبھالنا
- انجمن سازی کی آزادی اور اجتماعی سودے بازی کے حقوق کو نظر انداز کرنا
- انسانی حقوق کی پامالی سمیت ماحول کو نقصان پہنچانے کے افعال
- بدعنوانی اور مالیاتی جرائم کی روک تھام سے متعلق خلاف ورزیاں

اطلاع کیسے دی جا سکتی ہے

<u>فون لائن</u>

جن علاقوں میں انٹرنیٹ کنکشن کمزور ہو، وہاں متعلقہ ملک کے لیے مخصوص فون نمبر دستیاب ہو گا۔ اطلاع کار دن میں کسی بھی وقت فون لائن پر کال کر سکتے ہیں۔ فون لائن پر کال کرنے سے زبانی اطلاع محفوظ طریقے سے ریکارڈ کی جائے گی، اسے تحریری متن میں منتقل کیا جائے گا اور پھر Zalando کے رپورٹنگ ٹول کو بھیجا جائے گا۔

<u>ویب براؤزر</u>

اطلاع دہندگان رپورٹنگ چینل تک zalando-grievance.com پر رسائی حاصل کر سکتے ہیں؛ اس کے لیے وہ ویب ایڈریس براہِ راست اپنے براؤزر میں درج کریں یا ہمارے معلوماتی مواد پر موجود QR کوڈ اسکین کریں۔ پلیٹ فارم کھلنے کے بعد، مرحلہ وار رہنمائی انہیں اطلاع درج کرنے کے عمل سے گزارتی ہے۔ اطلاع دہندہ کو ایک منفرد کیس نمبر دیا جائے گا، جس کے ذریعے وہ اپنے محفوظ ان باکس تک رسائی کے لیے پاس ورڈ بنا سکے گا۔ اس طرح کمپلائنس ٹیم سے براہِ راست رابطے کے لیے ایک محفوظ لاگ اِن ایریا بن جاتا ہے۔ اطلاع دہندہ گمنام رہنے کا انتخاب کرے تب بھی کمپلائنس ٹیم اس چینل کے ذریعے مزید شواہد کا جائزہ لے سکتی ہے، حل طلب سوالات کی وضاحت کر سکتی ہے اور رپورٹ سے متعلق اپ ڈیٹس بھیج سکتی ہے۔

گمنام رہ کر اطلاع دینا

اپنے گمنام رہنے کو یقینی بنانے کی خاطر، آپ کے لیے درج ذیل کام کرنا ضروری ہے:

- اگر ممکن ہو، تو اپنے آجر کی جانب سے فراہم کردہ ڈیوائس کے ذریعے اطلاع دینے سے گریز کریں۔
- ویب ورژن کا استعمال کرتے وقت، لنک پر کلک کرنے کے بجائے انٹرنیٹ براؤزر میں فراہم کردہ QR کوڈ استعمال کرتے ہوئے یا URL ایڈریس کو کاپی یا ٹائپ کرتے ہوئے سسٹم تک براہِ راست رسائی کریں۔

- اپنی ذاتی تفصیلات جمع نہ کروائیں

Zalando ہر رپورٹ پر خفیہ طور پر عمل کاری کرتا ہے اور یہ ان افراد کے خلاف کسی بھی امتیازی رویے یا انتقامی کارروائی کو برداشت نہیں کرے گا، جو تعمیل کے حوالے سے نیک نیتی کی بنیاد خدشات کا اظہار کریں۔ انتقامی کارروائی بذاتِ خود ہمارے اخلاقی معیارات کی خلاف ورزی ہے اور اس کی باقاعدہ تفتیش کی جائے گی۔

اطلاع دیے جانے کے بعد کیا ہوتا ہے

تمام رپورٹس Zalando کی تحقیقاتی رہنما ہدایات کے مطابق نمٹانے کے لیے کارپوریٹ کمپلائنس ٹیم وصول کرتی ہے، جو پورے Zalando گروپ میں تعمیل کی ذمہ دار ہے۔ تمام اطلاع کاران کو اپنی رپورٹ کی موصولی کی تصدیق سات (7) کاروباری ایام کے اندر موصول ہو گی۔ تمام درست شکایات کی تفتیش کی جائے گی اور خلاف ورزی کے سدِباب کے لیے موزوں اقدامات کا آغاز کیا جائے گا۔ اطلاع کار کو رپورٹ کی موصولی کے بعد تین ماہ کے اندر کارروائیوں کی اپ ڈیٹس فراہم کی جائیں گی۔

رازداری، گمنامی اور نجی معلومات کا تحفظ

شکایت کا اطلاع کار گمنام طور پر ایسا کرنے کا انتخاب کر سکتا ہے۔ ہمارے رپورٹنگ چینل اور کیس مینجمنٹ ٹول میں درج تمام معلومات پر ہماری کارپوریٹ کمپلائنس ٹیم رازداری کے اصول کے تحت کارروائی کرتی ہے۔ ڈیٹا صرف سخت 'ضرورت کے مطابق معلومات تک رسائی' (need-to-know) کے اصول کے تحت شیئر کیا جاتا ہے، جب یہ تحقیقات کے لیے ضروری ہو یا قانون اس کا تقاضا کرے۔

اگر کسی کیس کی معلومات بیرونی فریقوں کے ساتھ شیئر کرنا ضروری ہو تو اطلاع دہندہ کو آگاہ کیا جائے گا اور رازداری کے یہی اصول لاگو ہوں گے۔ معلومات کی بیرونی منتقلی درج ذیل صورتوں میں ہو سکتی ہے:

- حقائق کی تحقیقات میں کارپوریٹ کمپلائنس ٹیم کی مدد کے لیے معلومات کسی بیرونی فریق کو منتقل کی جا سکتی ہیں (مثلاً جب مخصوص قانونی یا مقامی مہارت درکار ہو)۔
- جب رپورٹ کردہ حقائق سے یہ قانونی ضرورت ظاہر ہو کہ معاملہ مجاز حکام کو بھیجا جائے، تو معلومات کسی سرکاری تحقیقاتی ادارے یا ریگولیٹری اتھارٹی کو منتقل کی جا سکتی ہیں۔
- اگر رپورٹ کردہ واقعات Zalando کے بجائے کسی دوسرے کارپوریٹ ادارے کی ذمہ داری میں آتے ہوں، تو معلومات کسی دوسری کمپنی کو منتقل کی جا سکتی ہیں۔

نجی معلومات اور ڈیٹا کے تحفظ کی تفصیلات کے لیے، zalando-grievance.com پر رازداری کی پالیسی دیکھیں۔