



## विसलब्लोअर नीति

दिनांक: 2 December, 2020

## **I. उद्देश्य**

स्नेहा संस्था द्वारा स्नेहा आचार संहिता का गठन किया गया है जिसमें संस्था एवम् संस्था के कर्मचारी और सलाहकारों के कार्यों का नियंत्रण करनेवाले तत्त्व एवम् मानकों को निर्धारित किया गया है। इस आचार संहिता के किसी भी वास्तविक/ सम्भव उल्लंघन को मामूली होते हुए भी स्नेहा के लिए गम्भीर मामले के तौर पर ही देखा जाएगा।

स्नेहा की आचार संहिता के उल्लंघन के सम्बन्ध में हम सूचना देने की ऐसी प्रणाली उपलब्ध कराना चाहते हैं जिससे ऐसे उल्लंघनों की जानकारी दी जा सके और इसे देते समय बदले या प्रतिक्रिया का कोई भय नहीं होगा। ऐसी प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए, स्नेहा इस "विसलब्लोअर नीति" को गठित करना चाहती है जिसमें इस आचार संहिता के किसी वास्तविक या संभाव्य उल्लंघन की जानकारी ऐसा होने के तुरन्त बाद प्रबन्धन को देने के लिए हर कर्मचारी/ सलाहकार को प्रोत्साहन दिया जाएगा।

इस तरह इस विसलब्लोअर नीति का गठन इस उद्देश्य से किया गया है जिससे स्टाफ/ सलाहकार संस्था में सम्बन्धित स्तर के पास जा सके। इससे बाह्य स्टेकहोल्डर्स भी स्नेहा कर्मचारी और सलाहकारों के साथ के उनके कार्य में उन्हें अगर कोई गलत व्यवहार/ अनुभव आता है तो उसकी जानकारी दे सकेंगे और स्नेहा में ऐसी चीजें होने के बारे में उन्हें वास्तविक जानकारी हो तो सामने आ कर बोल सकेंगे और उन्हें इससे प्रताडित होने को ले कर सुरक्षा भी मिलेगी; बशर्ते उनका कहना तथ्यों पर आधारित होना चाहिए और ऐसा किसी गलत उद्देश्य से नहीं किया जाना चाहिए।

सम्भाव्य गलत व्यवहारों के बारे में जागरूक रहने में और तुरन्त उसको ले कर उचित कदम उठाने में हमें सक्षम करने के लिए यह नीति गठित की गई है

## **II. व्याप्ति**

यह नीति स्नेहा के सभी कर्मचारी/ सलाहकार/ वेंडर्स/ बाह्य भागीदारों के लिए लागू रहेगी।

## **III. व्याख्या**

“सुरक्षा के हेतु से जानकारी देना” का अर्थ अच्छे हेतु से अनैतिक या अनुचित गतिविधि के बारे में दी जानेवाली जानकारी या उसे बताने का कोई भी जरिया होगा।

विसल ब्लोअर का अर्थ ऐसा कोई कर्मचारी/ सलाहकार/ व्हेंडर/ बाह्य भागीदार होगा जो इस नीति के तहत सुरक्षा हेतु ऐसी जानकारी स्वयं सामने ला रहा होगा।

## I. नीति और प्रक्रिया

1. निम्न मुद्दों के सम्बन्ध में गोपनीय रूप से जानकारी उपलब्ध कराने के लिए स्नेहा ने यह प्रणाली उपलब्ध की है:
  - स्नेहा की आचार संहिता के अनुसार कोई गैरकानूनी गतिविधि
  - हम जहाँ काम करते हैं, वहाँ स्टाफ या समुदायों को या स्नेहा की प्रतिष्ठा को होनेवाले अज्ञात संकट
  - ऐसी चीजों के बारे में जानकारी जानबुझ कर छिपाई जाती हो
2. स्नेहा ने एक स्वतंत्र ईमेल एड्रेस लाया है- [speakup@snehamumbai.org](mailto:speakup@snehamumbai.org) वह हमारे इंटरनेट पर और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है जिससे हमारे कर्मचारी, सलाहकार या बाह्य स्टैकहोल्डर आवश्यक होने पर इस एड्रेस के द्वारा शिकायत सामने रख सकते हैं।
3. स्नेहा के आचार संहिता के उल्लंघन/ गैरकानूनी गतिविधि के बारे में जानकारी देने की इच्छा होनेवाला कोई भी व्यक्ति इस खास ईमेल एड्रेस पर लिख कर अपनी शिकायत/ घटना के बारे में जानकारी दे सकता है और उसके पास जो भी जानकारी हो, उसे सामने रख सकता है।
4. इस खास ईमेल एड्रेस पर भेजे गए ईमेल्स पूरी तरह गोपनीय और सुरक्षित होंगे।
5. कोई मुद्दा बताने के लिए आपको आपका नाम बताने की आवश्यकता नहीं होगी, लेकिन हम आपको आपका नाम बताने के लिए प्रोत्साहन देंगे, क्योंकि उससे हम आपके द्वारा दी गई जानकारी पर जो जाँच हुई हो उसके परिणाम आपको बता सकेंगे या आपको अधिक जानकारी देने का अनुरोध कर सकेंगे (आवश्यक होने पर)।
6. शिकायत करनेवाले हर व्यक्ति ने इस नीति को पढ़ा और समझा है, ऐसी अपेक्षा रहेगी और वह इसका अनुपालन भी करेगा। यह बताया जाता है कि जिस किसी को जानकारी देने की इच्छा होगी, वह अपनी शिकायत के सबूत के तौर पर पर्याप्त जानकारी जुटाएगा और सिर्फ कही- सुनी बात या अफवाह के आधार पर शिकायत नहीं करेगा। इसका यह भी अर्थ है कि अगर शिकायत अच्छी सोच से की गई हो लेकिन उसके बाद की जाँच में कोई गलत व्यवहार पाया नहीं गया हो, तो उस बतानेवाले के खिलाफ कोई कारवाई नहीं की जानी चाहिए।

7. अनुबन्ध (annexure) A में दिए गए फॉर्मेट में शिकायत करनेवाला जानकारी दे सकता है और 'शिकायत कैसे दर्ज करे' विभाग में नीचे बताए गए तरीके से प्रक्रिया कर सकता है। हालांकी, इंग्लिश, हिन्दी या मराठी में किसी भी फॉर्मेट में दी गई शिकायत इस नीति के तहत स्वीकृत की जाएगी।
8. शिकायत पढ़ने योग्य और साफ होनी चाहिए और वह भटकानेवाली या दिशाहिन नहीं होनी चाहिए।
9. [speakup@snehamumbai.org](mailto:speakup@snehamumbai.org) इस निर्धारित ईमेल आयडी पर बताए जानेवाले सभी मुद्दे पढ़े जाएंगे। स्नेहा के निदेशक- मानव संसाधन प्रबन्धन (एचआरएम) उन्हें प्राप्त कर उनकी जाँच करेंगे और वे शिकायत को उत्तर स्वयं दे सकते हैं या शिकायत के प्रकार को देखते हुए स्नेहा के कर्मचारी या ट्रस्टी बोर्ड के सदस्यों को शामिल कर सकते हैं और शिकायत की जाँच कर उस पर कारवाई कर सकते हैं।

निम्न स्थितियों में निदेशक- मानव संसाधन प्रबन्धन (एचआरएम) को आवश्यक रूप से शिकायत पर कारवाई करने के लिए एक समिति का गठन करना होगा:

- A. आर्थिक अनियमितता, कानून और नियमों के उल्लंघन को लेकर होनेवाली शिकायत के सम्बन्ध में: स्नेहा के निदेशक/ सीईओ/ ट्रस्टी का समावेश
- B. टीम से जुड़े गम्भीर मामलों के सम्बन्ध में होनेवाली शिकायत के लिए: वरिष्ठ प्रबन्धन के कम से कम एक सदस्य का (सीईओ/ ईडी/ कार्यक्रम निदेशक/ सहायक कार्यक्रम निदेशक/ डोमेन हेड) और आवश्यक लगे ऐसे अन्य कर्मचारी का समावेश
- C. मानव संसाधन प्रबन्धन या प्रशासन विभाग से जुड़ी शिकायत के सम्बन्ध में: वरिष्ठ प्रबन्धन के कम से कम एक सदस्य का (सीईओ/ ईडी/ कार्यक्रम निदेशक/ सहायक कार्यक्रम निदेशक/ डोमेन हेड) और आवश्यक लगे ऐसे अन्य कर्मचारी का समावेश
- D. सीईओ/ ईडी के खिलाफ होनेवाली शिकायत के सम्बन्ध में: स्नेहा ट्रस्टी बोर्ड के एक सदस्य का समावेश।

शिकायत करनेवाले को सीधा सीईओ/ ईडी को मेल भेजने का भी विकल्प है और ऐसे समय उसे इसे विसलब्लोअर नीति के तहत लेने का अनुरोध करना होगा।

10. कार्य के स्थान में यौन शोषण की शिकायत के सम्बन्ध में वह स्नेहा के अध्यक्ष को और पीओएसएच समिति को फॉरवर्ड की जाएगी।
11. स्नेहा के निदेशक- मानव संसाधन प्रबन्धन इस नीति के तहत प्राप्त होनेवाली सभी शिकायतों का और उन पर की गई कारवाई का लॉग रखेंगे।
12. पूर्व निर्धारित समय- अर्थात् ईमेल या वास्तविक पत्र प्राप्त होने के दिन से 60 दिनों के भीतर शिकायत की जाँच की जाएगी।
13. जाँचों को त्रयस्थ तथ्य अन्वेषण प्रक्रिया के रूप में देखा जाएगा। शिकायत करनेवाले और जिनके खिलाफ वह शिकायत दर्ज है वह व्यक्ति इनकी पहचान गोपनीय रखी जाएगी।
14. जिन व्यक्तियों के खिलाफ शिकायत दर्ज हुई होगी, उन्हें सामान्य रूप से उचित समय पर शिकायत के बारे में (परिस्थिति की गम्भीरता एवम् संवेदनशीलता देखते हुए) बताया जाएगा और अन्वेषण के दौरान उन्हें उनकी राय और स्पष्टीकरण देने का अवसर मिलेगा।
15. अगर यह आरोप झूठा या गलत उद्देश्य से किया हुआ पाया जाता है तो निदेशक- एचआरएम या शिकायत की जाँच के लिए गठित की गई समिति उन्हें जो ठीक लगे ऐसी कारवाई शिकायत करनेवाले के खिलाफ करने की सलाह दे सकती है। हालांकी, सिर्फ शिकायत के लिए सबूत न दे पाना या सबूत पर्याप्त न होना यह कारण शिकायत करनेवाले के खिलाफ कारवाई करने का आधार नहीं होगा। गलत सबूत देनेवाले या गलत या दिशा भटकानेवाले डॉक्युमेंट देनेवाले गवाहों के खिलाफ कारवाई की जा सकेगी और वह निदेशक- एचआरएम या उनके द्वारा इस शिकायत की जाँच के लिए गठित समिति के निर्देशों के आधार पर की जा सकेगी।
16. जब अतिरिक्त तथ्यों की आवश्यकता होगी, तब उन्हें जुटाने का कार्य सौंपने के लिए और आवश्यक जाँच कराने के लिए निदेशक- एचआरएम को अन्दरूनी या बाहरी व्यक्ति को निर्देश देने का अधिकार होगा। मामले से जुड़ी जानकारी इकट्ठा करने के लिए या उचित तथ्य प्राप्त करने के लिए उन्हें उचित लगनेवाले अन्य कोई कदम उठाने का भी अधिकार निदेशक- एचआरएम/ समिति को होगा। इसमें सम्बन्धित कर्मचारियों के व्यक्तिगत साक्षात्कार और उनसे डॉक्युमेंट्स या रेकार्ड्स की पूछताछ आदि भी सम्मिलित हो सकता है।

17. जाँच के दौरान निदेशक- एचआरएम/ समिति के साथ सहयोग न करना, उनके कार्य में बाधा लाना या उन्हें गलत जानकारी देना आदि वर्तन के कारण ऐसे व्यक्तियों के खिलाफ निदेशक- एचआरएम/ समिति उन्हें उचित लगे ऐसी अनुशासन से जुड़ी कारवाई कर सकेंगे।
18. अपराधी के खिलाफ की जानेवाली अनुशासन से जुड़ी कारवाई का स्वरूप और उसका पैमाना उस अपराध की गम्भीरता पर ही निर्भर करेगा। इसमें अन्य कई के साथ निम्न बातें हो सकती हैं:
- चेतावनी का पत्र जो कर्मचारी फाईल में रखा जाएगा।
  - पेमेंट के बिना तत्काल ट्रान्स्फर या पद से बरखास्त करना या दोनों
  - स्नेहा की सेवाओं से बरखास्त करना/ सेवाएँ समाप्त करना।
  - प्रमोशन या इन्क्रीमेंटस रोक कर रखना या दोनों रोक कर रखना
  - परामर्श (काउंसिलिंग) लेने के लिए भेजना
  - शिकायत पर कारवाई के लिए बनी समिति/ निदेशक- एचआरएम को उचित लगे ऐसी अन्य कोई भी अनुशासन से जुड़ी कारवाई
19. शिकायत पर कारवाई के लिए बनी समिति/ निदेशक- एचआरएम सभी रिपोर्ट्स पर संवेदनशीलता के साथ और उचित तरीके से कार्य करेंगे।
20. शिकायत करनेवाले किसी भी व्यक्ति को (अगर पहचान जाहीर की हो तो) इस तरह के कॉल करने के कारण किसी भी तरह की पीडा या क्षति नहीं होगी और ऐसे किसी पीडा या क्षति को सहन नहीं किया जाएगा। जहाँ तक आप अच्छी सोच से काम कर रहे हैं और आपने जो मुद्दे उठाए हैं वे सच्चे हैं, तब तक आपको पीडित होने से सुरक्षित रखा जाएगा और आपको आपका जॉब गंवाने का जोखीम नहीं होगा और आप गलत साबित होने पर भी ऐसे मुद्दे को उठाने के कारण किसी भी प्रकार से हानि या पीडा नहीं होगी।
21. शिकायत प्राप्त करने के बाद 60 दिनों के भीतर शिकायत करनेवाले व्यक्ति को की गई कारवाई की जानकारी दी जानी चाहिए (अगर पहचान जाहीर की हुई हो तो)।
22. शिकायत प्राप्त होने के बाद 60 दिनों के भीतर शिकायत पर कारवाई करने के लिए बनी समिति/ निदेशक- एचआरएम द्वारा जिस व्यक्ति के खिलाफ जाँच की गई हो, उस व्यक्ति को लिखित तरीके से कारवाई की जानकारी दी जानी चाहिए।

23. संस्था में पहले से ही विवाद/ ग्रिवन्स निवारण प्रक्रियाएँ लागू की गई हैं जिनमें एम्प्लॉयमेंट और टीम से जुड़े मामले लिए जाते हैं और उनके लिए सभी दफ्तरों में/ केन्द्रों में “ग्रिवन्स” बॉक्स उपलब्ध कराए गए हैं। ‘विसल ब्लोअर’ नीति का इन प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं होगा और उनका कार्य जारी रहेगा।

### शिकायत कैसे करें?

1. शिकायत करने की इच्छा होनेवाले व्यक्ति को लिखित शिकायत के तौर पर एक ईमेल या वास्तविक पत्र सबूत के लिए डॉक्यूमेंट्स और जानकारी के साथ [speakup@snehamumbai.org](mailto:speakup@snehamumbai.org) इस ईमेल एड्रेस पर भेजना आवश्यक होगा और अगर वास्तविक पत्र हो तो वह निदेशक- एचआरएम, स्नेहा, शास्त्री नगर, सांताक्रूझ (प) मुंबई 400054 पते पर घटना होने के बाद 1 हफ्ते के अन्दर भेजा जाना चाहिए और गम्भीर घटनाओं के सम्बन्ध में अन्तिम घटना के बाद 1 महिने तक वह भेजा जाना चाहिए। शिकायत जितनी तुरन्त होगी, उस पर उतने अधिक विश्वास के साथ गौर किया जा सकेगा।
2. जब शिकायत दर्ज कराने में हुई देर के लिए शिकायत करनेवाले व्यक्ति द्वारा पर्याप्त कारण बताए जाते हो, तब निदेशक- एचआरएम शिकायत दर्ज करने की समयसीमा बढ़ा सकते हैं और ये कारण लिखित तरीके से रेकार्ड किए जाएंगे।
3. अनुबन्ध A में बताए गए फॉर्मेट में शिकायत भेजने की सलाह दी जाती है और शिकायत करनेवाले ने निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए:

- लिखी हुई शिकायत [speakup@snehamumbai.org](mailto:speakup@snehamumbai.org) ईमेल से भेजी जानी चाहिए या वास्तविक पत्र निदेशक- एचआरएम, स्नेहा, इमारत क्र. 11 के पीछे, बीएमसी कोलनी, शास्त्री नगर, सांताक्रूझ (प) मुंबई 400054 पते पर भेजा जाना चाहिए।
- शिकायत स्पष्ट होनी चाहिए, अर्थात सरल रूप से समझ आनेवाली भाषा में वह होनी चाहिए। शिकायत अंग्रेजी, हिन्दी या मराठी में लिखी जा सकती है।

- घटना का वास्तविक दिनांक, स्थान, समय और सबूत आदि का समावेश होना चाहिए।
- घटना के पहले और बाद की स्थिति से जुड़ा विवरण दिया जाना चाहिए।
- किसी भी फॉरमैट में जितने सम्भव हो उतने डॉक्युमेंट्स संलग्न कीजिए- जैसे सम्बन्धित ईमेल्स, SMS या whats app मैसेजेस के स्क्रीन शॉट्स, कॉल की जानकारी, फोटोग्राफ्स, रेकार्ड्स आदि।
- जिस व्यक्ति के खिलाफ शिकायत दर्ज की जा रही हो, उसका नाम, पद, वह जहाँ काम करता है उस स्नेहा दफ्तर/ केन्द्र का नाम, सम्पर्क जानकारी या ईमेल एड्रेस आदि (पता हो तो)।
- झूठ या गलत होनेवाली कोई भी जानकारी मत दीजिए।
- कृपया ध्यान रखिए कि जब शिकायत करनेवाले का नाम दिया नहीं होगा, तो निदेशक- एचआरएम इस जाँच या कारवाई की जानकारी सीधा उस व्यक्ति को प्रत्यक्ष रूप से भेजने में असमर्थ होंगे।

24 नवम्बर 2020 से यह नीति लागू है।

स्नेहा, उसके कर्मचारी या समुदाय को जोखिम में डालनेवाली किसी भी घटना की जानकारी देने के लिए इस विसल ब्लोअर नीति का उपयोग करने का अनुरोध हम स्नेहा के सभी कर्मचारी, सलाहकार और अन्य व्यक्तियों से करते हैं।

शुभकामनाओं के साथ



वनेसा डिसूझा  
मुख्य कार्यकारी अधिकारी

## अनुबंध A

### विसलब्लोअर नीति 2020 के तहत शिकायत का फॉर्मेट

कृपया शिकायत इस मेल एड्रेस पर भेजिए: [speakup@snehamumbai.org](mailto:speakup@snehamumbai.org) या आपका शिकायत पत्र इस पते पर भेजिए: निदेशक- मानव संसाधन प्रबन्धन, स्नेहा, इमारत क्र. 11 के पीछे, बीएमसी कोलनी, शास्त्री नगर, सांताक्रूझ (प), मुंबई 400054M

दिनांक:

विषय:

मैं/ हम उचित जाँच और कारवाई के लिए 'विसलब्लोअर नीति' के तहत एक घटना की जानकारी देना चाहता हूँ/ चाहते हैं।

जिस व्यक्ति के खिलाफ यह शिकायत की जा रही है, उस व्यक्ति का/ संलग्न व्यक्तियों के नाम:

घटना का दिनांक (पहली सामने आई हुई घटना):

स्थान/ स्नेहा दफ्तर/ केन्द्र जहाँ यह घटना हुई:

शिकायत की विस्तार से जानकारी:

(कृपया कोशिश कीजिए कि जाँच के सहयोग के लिए जितनी सम्भव हो उतनी जानकारी आप देंगे। यह घटना पहले कब घटी, उसके पहले की और बाद की परिस्थिति; ईमेल, whatsapp मैसेजेस, फोन कॉल जानकारी, फोटोग्राफ्स आदि सबूत देनेवाले डॉक्यूमेंट्स संलग्न कीजिए और आपकी शिकायत पुख्ता कीजिए)

शिकायत करनेवाले व्यक्ति का नाम:

शिकायत करनेवाले व्यक्ति का पता/ स्नेहा दफ्तर या केन्द्र का पता:

शिकायत करनेवाले व्यक्ति का सम्पर्क क्रमांक:

सूचना: कृपया ध्यान दीजिए कि अगर शिकायत करनेवाले ने नाम नहीं बताया हो तो की जानेवाली कारवाई और जाँच के परिणामों के बारे में हम शिकायत करनेवाले व्यक्ति को बाद में जानकारी नहीं दे पाएंगे।