

1 जो व्यक्ति फेयरवॉइस पर किसी समस्या की रिपोर्ट करना चाहते हैं उनके लिए कौन से रिपोर्टिंग चैनल उपलब्ध होंगे?

उत्तर: व्यक्ति तीन रिपोर्टिंग चैनलों में से किसी का उपयोग करके अपनी समस्या की रिपोर्ट कर सकते हैं:

- हमें एक ईमेल लिखें: info@fairvoice.in
- हमें फेयरवॉइस हॉटलाइन नंबर पर कॉल करें: **1800-1212268**
- इसे www.fairvoice.in पर ऑनलाइन रजिस्टर करें

2 फेयरवॉइस के माध्यम से उपयोगकर्ता किस प्रकार के मुद्दों की रिपोर्ट कर सकते हैं?

उत्तर: उपयोगकर्ता अनैतिक व्यवहार, धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार, सुरक्षा उल्लंघन, भेदभाव, उत्पीड़न, पर्यावरण उल्लंघन या किसी अन्य कदाचार से संबंधित किसी भी चिंता की रिपोर्ट कर सकते हैं जो संगठन की नीतियों या कानून का उल्लंघन करता है। फेयरवॉइस यौन उत्पीड़न या शीर्ष प्रबंधन से जुड़ी शिकायतों का समाधान नहीं करेगा।

3 क्या फेयरवॉइस उपयोगकर्ताओं को गुमनाम रूप से शिकायत दर्ज करने की अनुमति देता है?

उत्तर: हां, उपयोगकर्ता तीन फेयरवॉइस रिपोर्टिंग चैनलों में से किसी का उपयोग करके गुमनाम शिकायतें जमा कर सकते हैं। यह प्लेटफॉर्म उन शिकायतकर्ताओं की गुमनामी की रक्षा के लिए डिज़ाइन किया गया है जो गुमनाम रहना चुनते हैं। प्लेटफॉर्म सभी शिकायतों के लिए एक अद्वितीय शिकायत कोड निर्दिष्ट करता है जिसका उपयोग सिस्टम के भीतर उन्हें ट्रैक और प्रबंधित करने के लिए किया जा सकता है।

4 मामले की जांच कौन करेगा? समस्या का समाधान होने में कितना समय लगेगा?

उत्तर: शिकायतों को **EY** के स्वतंत्र तृतीय-पक्ष जांचकर्ताओं द्वारा नियंत्रित किया जाएगा। किसी चिंता की जांच और समाधान के लिए आवश्यक समय उसकी गंभीरता के आधार पर अलग-अलग होगा:

प्राथमिकता	तीव्रता	प्रारंभिक मूल्यांकन	प्रारंभिक जांच का समापन
प्राथमिकता 1	उच्च	EY केस प्रबंधक शिकायत प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर प्रारंभिक मूल्यांकन करेंगे।	शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5-7 दिन
प्राथमिकता 2	मध्यम		शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7-10 दिन
प्राथमिकता 3	कम		शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 10-15 दिन

5 उपयोगकर्ता अपनी शिकायत की प्रगति पर अपडेट कैसे प्राप्त कर सकते हैं?

उत्तर: उपयोगकर्ता www.fairvoice.in पर पहुंच सकते हैं और अपनी शिकायतों की स्थिति की जांच कर सकते हैं। "COMPLAIN STATUS" पर जाएं, अपनी शिकायत दर्ज करते समय आपको प्रदान किया गया शिकायत कोड दर्ज करें, "Enter your code here" और "View status" पर क्लिक करें। उपयोगकर्ता केस प्रबंधकों से बातचीत कर सकते हैं, अपनी शिकायत की स्थिति की जांच कर सकते हैं और गुमनाम रूप से अतिरिक्त दस्तावेज़/संबूत संलग्न कर सकते हैं। प्रत्येक शिकायत में एक विशिष्ट पहचानकर्ता यानी एक शिकायत कोड होता है जिसका उपयोग शिकायतकर्ता अपने मामले की प्रगति को ट्रैक करने के लिए कर सकता है।

6 केस प्रबंधकों द्वारा आने वाली शिकायतों का समाधान कैसे किया जाएगा?

उत्तर: आने वाली शिकायतों के समाधान के लिए एक मानक संचालन प्रक्रिया ("SOP") विकसित की गई है। SOP यह सुनिश्चित करने के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण की रूपरेखा तैयार करता है कि शिकायतों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से निपटाया जाए। यह एक मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करता है जो फेयरवॉइस पर प्राप्त शिकायतों को संभालने के दौरान केस प्रबंधकों के लिए कदमों, जिम्मेदारियों और सर्वोत्तम प्रथाओं की रूपरेखा तैयार करता है।

7 फेयरवॉइस कम गंभीरता/जोखिम वाली शिकायतों की तुलना में अधिक गंभीर/अत्यावश्यक शिकायतों को कैसे प्राथमिकता देगा

उत्तर: SOP प्रकृति, गंभीरता और प्राथमिकता के आधार पर शिकायतों को वर्गीकृत करने के चरणों की रूपरेखा तैयार करता है। केस प्रबंधक उल्लिखित मानदंडों के आधार पर प्रत्येक शिकायत को प्राथमिकता का स्तर निर्दिष्ट करेंगे। मानदंडों की एक सांकेतिक सूची नीचे उल्लिखित है:

- गंभीरता का आकलन - वित्तीय प्रभाव, सुरक्षा संबंधी चिंताएं, कानूनी निहितार्थ और शिकायतकर्ता को संभावित नुकसान का आकलन किया जाएगा
- प्राथमिकता वर्गीकरण - आसन्न शिकायतें जिनमें आगे के नुकसान को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता है, उन्हें प्राथमिकता के आधार पर संबोधित किया जाएगा

8 क्या फेयरवॉइस उपयोगकर्ताओं को हिंदी में शिकायत दर्ज करने की अनुमति देता है?

उत्तर: हां, फेयरवॉइस हॉटलाइन ऑपरेटरों के पास अंग्रेजी, हिंदी और तमिल भाषा क्षमताएं हैं। उपयोगकर्ता info@fairvoice.in पर ईमेल भेजकर भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया फेयरवॉइस उपयोगकर्ता मार्गदर्शिकाएँ देखें।

9 फेयरवॉइस यह कैसे सुनिश्चित करता है कि पूरी प्रक्रिया के दौरान गोपनीयता बनी रहे?

उत्तर: जांच में सीधे शामिल अधिकृत व्यक्तियों तक पहुंच को सीमित करने, अनधिकृत रूप से देखने या जानकारी की प्रतिलिपि बनाने से रोकने के लिए सख्त उपयोगकर्ता पहुंच नियंत्रण मौजूद हैं। उपयोगकर्ताओं के पास हमारे सुरक्षित और गोपनीय चैनलों के माध्यम से गुमनाम रूप से रिपोर्ट करने का विकल्प होगा। शिकायतकर्ता, गवाहों और रिपोर्ट किए गए पक्ष की पहचान पूरी तरह गोपनीय रखी जाएगी, जब तक कि स्पष्ट सहमति न दी गई हो या आवश्यक न हो।

10 क्या फेयरवॉइस के माध्यम से शिकायत दर्ज करने के लिए इंटरनेट कनेक्शन आवश्यक है?

उत्तर: इंटरनेट कनेक्शन की आवश्यकता केवल तभी होती है जब शिकायतकर्ता वेबपेज: www.fairvoice.in के माध्यम से या info@fairvoice.in पर एक ईमेल भेजकर शिकायत दर्ज करना चाहता है। प्लेटफॉर्म एक टोल फ्री हॉटलाइन नंबर भी प्रदान करता है जिसका उपयोग ऑफ़लाइन वातावरण में किया जा सकता है।

11 क्या फेयरवॉइस हॉटलाइन 24x7 उपलब्ध है?

उत्तर: फेयरवॉइस हॉटलाइन ऑपरेटर सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से रात 9 बजे तक उपलब्ध रहेंगे। यदि उपयोगकर्ता कार्यालय समय के बाहर या सप्ताहांत पर शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, तो वे हॉटलाइन पर कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायत का विवरण बताते हुए एक संदेश रिकॉर्ड कर सकते हैं। फेयरवॉइस हॉटलाइन ऑपरेटर अगले कारोबारी दिन उपयोगकर्ताओं को जवाब देंगे और उनकी शिकायत दर्ज करेंगे।

उत्तर: यदि आप हमारे प्लेटफॉर्म का उपयोग करते समय तकनीकी समस्याओं का अनुभव करते हैं, तो कृपया इन चरणों का पालन करें:

- पेज को रिफ्रेश करें: कभी-कभी, एक साधारण पेज रिफ्रेश छोटी-मोटी समस्याओं का समाधान कर सकता है।
- अपना इंटरनेट कनेक्शन जाँचें: सुनिश्चित करें कि आपके पास एक स्थिर इंटरनेट कनेक्शन है, क्योंकि कनेक्टिविटी समस्याएं प्लेटफॉर्म प्रदर्शन को प्रभावित कर सकती हैं।
- ब्राउज़र कैश साफ़ करें: अपने ब्राउज़र का कैश और कुकीज़ साफ़ करने से डिस्प्ले या लोडिंग समस्याओं को हल करने में मदद मिल सकती है।
- एक अलग ब्राउज़र आजमाएँ: यदि समस्या बनी रहती है, तो एक अलग वेब ब्राउज़र का उपयोग करके प्लेटफॉर्म तक पहुँचने का प्रयास करें।

समय-समय पर, हमें प्लेटफॉर्म के प्रदर्शन और सुरक्षा को बेहतर बनाने के लिए सिस्टम रखरखाव करने की आवश्यकता हो सकती है। इन निर्धारित रखरखाव विंडो के दौरान, प्लेटफॉर्म अस्थायी रूप से अनुपलब्ध हो सकता है। जबकि हम निर्बाध सेवा के लिए प्रयास करते हैं, अप्रत्याशित तकनीकी समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं। नियोजित/अनियोजित डाउनटाइम की स्थिति में, हमारी तकनीकी टीम यथाशीघ्र सेवा बहाल करने के लिए लगन से काम करती है।