

कोई समस्या या शिकायत है? हमें बताइए।

Ukraine Works जानना चाहता है कि कहीं कुछ गलत तो नहीं हो रहा। शिकायत करने का कोई पैसा नहीं लगता, और शिकायत करने पर कोई आपको सज़ा नहीं दे सकता।

अगर आप अभी खतरे में हैं

यूक्रेन में पुलिस के लिए 102 और एम्बुलेंस के लिए 103 पर फ़ोन करें। उसके बाद हमें लिखें।

अगर आप फ़ोन नहीं कर सकते, तो हमें बताइए, हम आपकी ओर से फ़ोन कर देंगे।

हमसे कैसे संपर्क करें

- ईमेल: support@ukraineworks.com.ua
- फ़ोन, WhatsApp या Telegram: +380 99 878 1755
- WhatsApp या Telegram पर आप लिख सकते हैं, बोलकर संदेश (वॉइस मैसेज) भेज सकते हैं या फ़ोन कर सकते हैं।
- डाक से या खुद आकर: Ukraine Works, 42 Holosiivskyi Avenue, office 307, Kyiv, 03039, Ukraine. दफ़्तर सोमवार से शुक्रवार, सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक (कीव के समय से) खुला रहता है।
- साथ ही, आप हमारे किसी भी कर्मचारी को बता सकते हैं, आमने-सामने या जब हम आपको फ़ोन करें तब। वे आपकी बात उसी दिन लिख लेते हैं और आपको पढ़कर सुनाते हैं।
- आप इस पत्र के आखिर में दिया गया फ़ॉर्म इस्तेमाल कर सकते हैं। ऐसा करना ज़रूरी नहीं है।
- आपको पहले अपने देश की एजेंसी से या अपने नियोक्ता (काम देने वाली कंपनी) से शिकायत करना ज़रूरी नहीं है।
- अंग्रेज़ी, हिंदी, यूक्रेनी या किसी भी दूसरी भाषा में लिखें। जो भाषा आपको सबसे अच्छी आती है, उसी में लिखें।
- आपने जिस भाषा का इस्तेमाल किया, हम उसी भाषा में जवाब देते हैं। अगर आपने अंग्रेज़ी, हिंदी या यूक्रेनी के अलावा कोई और भाषा इस्तेमाल की है, तो हम आपसे पूछते हैं कि इन तीनों में से किस भाषा में जवाब चाहिए।
- अगर मामला बहुत ज़रूरी (अर्जेंट) है, तो संदेश की शुरुआत में URGENT लिखें। ऐसे संदेश हम सबसे पहले पढ़ते हैं।
- आप बिना नाम बताए भी लिख सकते हैं। हम तब भी जाँच करेंगे, लेकिन अगर आप संपर्क का कोई ज़रिया (फ़ोन नंबर या ईमेल) नहीं देंगे तो हम आपको जवाब नहीं दे पाएँगे और आपसे कुछ पूछ नहीं पाएँगे।
- जिस व्यक्ति पर आपको भरोसा है, वह हर कदम पर आपकी मदद कर सकता है या आपके साथ आ सकता है।

कौन शिकायत कर सकता है

- आप, अगर आपको हमने या हमारी सहयोगी एजेंसी ने काम के लिए भर्ती किया है, या अभी आपकी भर्ती चल रही है।
- आप कभी भी शिकायत कर सकते हैं, नौकरी खत्म होने के बाद भी या घर लौट जाने के बाद भी। इससे कोई फ़र्क नहीं पड़ता कि आपका वीज़ा या परमिट अभी वैध है या नहीं।
- आपका परिवार, दोस्त या कोई भी व्यक्ति जिसे आप अपनी ओर से लिखने को कहें।
- आपके साथ काम करने वाला कोई व्यक्ति, मज़दूर यूनियन, कामगारों की मदद करने वाली कोई संस्था, या कोई भी व्यक्ति जिसे पता है कि हमारे नियम तोड़े गए हैं।
- अगर कोई आपकी ओर से लिखता है, तो उस व्यक्ति को आपके बारे में कुछ भी बताने से पहले हम आपसे पूछकर इसे पक्का करते हैं।

किस बात की शिकायत कर सकते हैं

- किसी ने नौकरी के लिए आपसे पैसे माँगे।
- किसी ने आपका पासपोर्ट या दूसरे कागज़ात ले लिए या अपने पास रख लिए।
- काम, वेतन, काम के घंटे या रहने की जगह वैसी नहीं है जैसा वादा किया गया था।
- वेतन देर से मिलता है या पूरा नहीं मिलता।
- धमकी, हिंसा, गाली-गलौज या उत्पीड़न।
- काम की जगह या रहने की जगह सुरक्षित नहीं है।
- आपको काम की जगह या रहने की जगह से बाहर जाने नहीं दिया जाता।
- किसी ने आपका फ़ोन ले लिया, या कोई आपको लोगों को फ़ोन करने या लिखने से रोकता है।
- आप कौन हैं, इसकी वजह से आपके साथ दूसरे कामगारों के मुकाबले बुरा बर्ताव होता है; जैसे आपके देश, धर्म, जाति या लिंग की वजह से।
- किसी ने आपकी निजी जानकारी का ऐसा उपयोग किया, या उसे किसी और को इस तरह दिया, जिसके लिए आपने सहमति नहीं दी थी।

- किसी ने आपको या आपके परिवार को इसलिए सज़ा दी या धमकाया कि आपने शिकायत की या शिकायत करने में किसी और की मदद की।
- हमारी एजेंसी, आपके देश की एजेंसी या आपके नियोक्ता (काम देने वाली कंपनी) के बारे में कोई और बात जो आपको परेशान करती है।

शिकायत कब बहुत ज़रूरी (अर्जेंट) होती है

इनमें से किसी भी हालत में हम आपकी शिकायत को बहुत ज़रूरी मानते हैं, भले ही आपने URGENT न लिखा हो:

- किसी की जान, सेहत या आज़ादी खतरे में है।
- हिंसा हुई है, हिंसा की धमकी मिली है या यौन उत्पीड़न हुआ है।
- किसी ने आपका पासपोर्ट या आपका कोई और कागज़ अपने पास रखा हुआ है।
- आपको काम की जगह या रहने की जगह से बाहर जाने नहीं दिया जाता, या लोगों से संपर्क करने नहीं दिया जाता।
- आपको नौकरी में रोके रखने के लिए आपका वेतन रोका जा रहा है या किसी कर्ज़ का इस्तेमाल किया जा रहा है।
- आपसे जबरन काम कराया जा रहा है, या जबरन मज़दूरी या मानव तस्करी का कोई और संकेत है।
- आपको बिना कागज़ात, बिना पैसे या बिना रहने की जगह के छोड़ दिया गया है।
- 18 साल से कम उम्र के किसी व्यक्ति की भर्ती की गई है, या ऐसा कोई व्यक्ति काम कर रहा है।
- किसी शिकायत की वजह से कोई आपको सज़ा दे रहा है या धमका रहा है।

बहुत ज़रूरी शिकायत मिलने के बाद 24 घंटे के भीतर, हफ्ते का कोई भी दिन हो, हम उसे पढ़ते हैं, तय करते हैं कि सबसे पहले क्या करना है, और अगर आपने संपर्क का कोई ज़रिया दिया है तो आपसे संपर्क करते हैं।

क्या लिखें

- क्या हुआ, कहाँ और कब।
- किसने किया: एजेंसी, नियोक्ता, या व्यक्ति का नाम अगर पता हो।
- अगर आपने पैसे दिए: कितने, किसे और कब। रसीद या संदेश हो तो उसकी फ़ोटो भेजें।
- रसीद नहीं है? फिर भी हमें बताइए। रसीद न होने की वजह से हम पैसे से जुड़ी शिकायत को खारिज नहीं करते।
- आप हमसे क्या चाहते हैं।
- हम आपसे कैसे संपर्क करें।
- जितना बता सकते हैं, उतना बताइए। अगर हमें और जानकारी चाहिए, तो हम आपसे पूछेंगे।

आगे क्या होगा

- हम 3 कामकाजी दिनों के भीतर आपको बताएँगे कि आपकी शिकायत मिल गई है और उसे कौन देख रहा है।
- उसी संदेश में आपको एक रेफ़रेंस नंबर और वह तारीख़ मिलेगी जिस तक आपको हमारा जवाब मिल जाएगा।
- हमारे शिकायत अधिकारी (Ukraine Works के नैतिक भर्ती अधिकारी) मामले की जाँच करेंगे। अगर शिकायत उन्हीं अधिकारी के बारे में है, तो हमारे निदेशक (डायरेक्टर) जाँच करेंगे।
- अगर शिकायत हमारे निदेशक के बारे में है, तो हमारे शिकायत अधिकारी जाँच करेंगे और निदेशक उसमें कोई हिस्सा नहीं लेंगे।
- कोई एजेंसी या नियोक्ता कभी भी अपने ही बारे में की गई शिकायत की जाँच नहीं करता। जिस एजेंसी के बारे में आपकी शिकायत है, वह आपके संदेश का अनुवाद कभी नहीं करती।
- हम नियोक्ता या एजेंसी से उतना ही पूछेंगे जितना ज़रूरी है। आपकी सहमति के बिना हम उन्हें आपका नाम नहीं बताएँगे।
- अगर आपकी शिकायत की जाँच करने पर नियोक्ता या एजेंसी को पता चल ही जाएगा कि आप कौन हैं, तो हम पहले आपको बताएँगे, और फ़ैसला आप करेंगे।
- फ़ैसला करने से पहले हम आपको बताएँगे कि हमें क्या पता चला है और आपसे पूछेंगे कि आप क्या करवाना चाहते हैं।
- हम 10 कामकाजी दिनों के भीतर आपको अपना जवाब देंगे और बताएँगे कि क्या किया जाएगा।
- जवाब लिखित में होगा, उसी भाषा में जिसका आपने इस्तेमाल किया, और उसमें बताया जाएगा कि हमने यह फ़ैसला क्यों किया।
- अगर हम 10 कामकाजी दिनों में सारी बातें पता नहीं कर पाते, तो उन्हीं 10 कामकाजी दिनों के भीतर हम आपको बताएँगे कि हमें क्या पता चला है, हमने क्या किया है और अंतिम जवाब किस तारीख़ को देंगे। अंतिम जवाब आपकी शिकायत मिलने के बाद एक महीने के भीतर मिलेगा। अगर हमें इससे ज़्यादा समय चाहिए, तो महीना खत्म होने से पहले हम आपको बताएँगे कि क्यों; ज़्यादा से ज़्यादा समय आपकी शिकायत मिलने के बाद 45 कैलेंडर दिन है।
- अगर आप जवाब से सहमत नहीं हैं, तो हमें बताइए। ऐसा व्यक्ति जिसने आपकी शिकायत पर पहले काम नहीं किया, मामले को दोबारा देखेगा और 10 कामकाजी दिनों के भीतर जवाब देगा।

- इसके लिए आपको कोई कारण बताना ज़रूरी नहीं है, और आप यह कभी भी कह सकते हैं।
- हम जाँचेंगे कि जो तय हुआ था वह हो गया है या नहीं, और आपसे पूछकर इसे पक्का करेंगे। जब तक वह पूरा नहीं हो जाता, तब तक हम हर 30 कैलेंडर दिन में कम से कम एक बार आपको बताएँगे कि हमने इस बारे में क्या किया है।
- जब हम आपकी शिकायत बंद करेंगे, तो आपको लिखित में बताएँगे कि उसका क्या नतीजा रहा और क्यों, और आपसे पूछेंगे कि क्या उस पर इंसाफ़ के साथ काम हुआ।
- आप अपनी शिकायत कभी भी वापस ले सकते हैं। अगर मामला बहुत ज़रूरी है, तो हम फिर भी उसकी जाँच करेंगे।

हम क्या कर सकते हैं

- जिसने भी नौकरी के लिए आपसे फ़ीस या ज़मानत राशि (डिपॉज़िट) ली है, या ऐसा भुगतान लिया है जो आपकी खर्च-सूची में नहीं है, उससे माँग करना कि वह हमारी लिखित सूचना की तारीख से 30 कैलेंडर दिन के भीतर पूरा पैसा लौटाए।
- अगर पैसा हमारे अपने किसी कर्मचारी ने लिया है, तो हम खुद उन्हीं 30 दिनों के भीतर आपको पैसा लौटाते हैं।
- हम इसके पीछे तब तक लगे रहते हैं जब तक आप यह न बता दें कि आपको पैसा मिल गया है, या जब तक हम ऐसा हर उपाय इस्तेमाल न कर लें जो उस एजेंसी या नियोक्ता के साथ हमारे समझौते में हमें मिला है।
- जिस दिन हमें पता चले, उसी दिन माँग करना कि आपके कागज़ात आपको तुरंत वापस किए जाएँ, और उसी तरह इसके पीछे लगे रहना।
- नियोक्ता से माँग करना कि वह आपका बकाया वेतन दे, आपके अनुबंध (कॉन्ट्रैक्ट) का पालन करे और काम या रहने की जगह असुरक्षित हो तो उसे सुरक्षित बनाए, और उसी तरह इसके पीछे लगे रहना।
- माँग करना कि गलत बर्ताव बंद हो और दोबारा न हो, और शिकायत करने पर दी गई कोई भी सज़ा वापस ली जाए। हम यह भी माँग कर सकते हैं कि माफ़ी माँगी जाए।
- अगर आप यही चाहते हैं, तो नौकरी छोड़ने और घर लौटने में आपकी मदद करना। कुछ मामलों में हमारे समझौते के तहत घर वापसी की आपकी यात्रा का खर्च नियोक्ता को देना होता है, जैसे अगर नियोक्ता ने आपका अनुबंध या कानून तोड़ा, या अगर आपके साथ हिंसा हुई या आपसे जबरन मज़दूरी कराई गई।
- नियम तोड़ने वाली एजेंसी या नियोक्ता के साथ अपना कारोबार बंद कर देना।
- नियम तोड़ने वाले हमारे अपने कर्मचारी के खिलाफ़ कार्रवाई करना।
- पुलिस, श्रम निरीक्षक (लेबर इंस्पेक्टर) या आपके दूतावास तक पहुँचने में आपकी मदद करना।
- बहुत ज़रूरी मामलों में हम अपना जवाब देने से पहले ही कदम उठा सकते हैं: कोई कागज़ वापस करने की माँग कर सकते हैं, उस नियोक्ता के पास कामगार भेजना बंद कर सकते हैं, या रहने की किसी दूसरी जगह जाने में आपकी मदद कर सकते हैं।

हम क्या नहीं कर सकते

- हम आपके नियोक्ता, पुलिस या अदालत नहीं हैं। हम किसी एजेंसी या नियोक्ता को यह आदेश नहीं दे सकते कि वह आपको पैसा दे या कोई कागज़ लौटाए। हम उनके साथ अपने समझौतों के आधार पर इसकी माँग कर सकते हैं, और उनके साथ काम करना बंद कर सकते हैं।
- हम ऐसे नतीजे का वादा नहीं कर सकते जो किसी दूसरे व्यक्ति या कंपनी पर निर्भर है। अगर हमारे समझौते में मिला हर उपाय इस्तेमाल कर लेने के बाद भी वे मना करते हैं, तो हम आपको यह लिखित में बताते हैं और ऐसे सरकारी विभाग या अदालत तक जाने में आपकी मदद करते हैं जो इसका आदेश दे सकती है।
- एक तय समय के बाद हम आपकी भर्ती के रिकॉर्ड मिटा देते हैं; यह समय कितना है, यह हमारी गोपनीयता सूचना में लिखा है। आप उसके बाद भी शिकायत कर सकते हैं, लेकिन तब हो सकता है कि हम पता न कर पाएँ कि क्या हुआ था।

हमारे वादे

- मुफ़्त। शिकायत करने के लिए आपको कभी पैसे नहीं देने होंगे।
- अनुवाद का खर्च हम देते हैं।
- गोपनीय। आपकी शिकायत केवल वही लोग देखते हैं जो उस पर काम कर रहे हैं।
- अगर किसी कानून के अनुसार हमें आपकी शिकायत अदालत या किसी सरकारी विभाग को देनी पड़े, तो ऐसा करने से पहले हम आपको बताते हैं, सिवाय तब जब कानून हमें आपको बताने से मना करता हो।
- कोई सज़ा नहीं। शिकायत करने की वजह से कोई आपको सज़ा नहीं दे सकता, नौकरी से नहीं निकाल सकता और घर वापस नहीं भेज सकता। अगर कोई ऐसा करने की कोशिश करे, तो हमें तुरंत बताइए।
- इसे हम बहुत ज़रूरी मामला मानते हैं। आपके परिवार को दी गई धमकी सज़ा मानी जाती है। यही नियम हर उस व्यक्ति को सुरक्षा देता है जिसने आपकी मदद की या जिसने हमें जानकारी दी, और यह तब भी लागू होता है जब हम यह पक्का न कर पाएँ कि आपकी बताई बात सही है।
- अगर हमारा कोई कर्मचारी किसी को शिकायत करने पर सज़ा देता है, तो हम उस कर्मचारी के खिलाफ़ कार्रवाई करते हैं। ऐसा करने वाली एजेंसी या नियोक्ता के साथ हमारा समझौता खत्म किया जा सकता है।

- दर्ज। हर शिकायत हमारे रजिस्टर में तारीख और नतीजे के साथ लिखी जाती है।
- शिकायत बंद होने के बाद हम फ़ाइल 3 साल तक रखते हैं। फिर हम उसे मिटा देते हैं और रजिस्टर से आपका नाम हटा देते हैं।
- आपके अधिकार बने रहते हैं। हम जो तय करते हैं कि आपको मिलना चाहिए, उसके बदले में हम आपसे कभी यह नहीं कहते कि आप अपना कोई अधिकार छोड़ दें या अदालत या किसी सरकारी विभाग में की गई अपनी शिकायत वापस ले लें।
- सबके सामने। हर साल 31 मार्च तक हम अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करते हैं कि पिछले साल हमें कितनी शिकायतें मिलीं, वे किस बारे में थीं और उनका क्या नतीजा रहा। कोई नाम प्रकाशित नहीं किया जाता।

यूक्रेन में और कहाँ जा सकते हैं

आपको पहले हमारे पास आना ज़रूरी नहीं है। हमसे शिकायत करने से आपके ये अधिकार खत्म नहीं होते।

आप हमसे शिकायत करने से पहले, हमारे पास शिकायत चलते समय या उसके बाद इनके पास जा सकते हैं। हम आपकी शिकायत पर फिर भी काम करते रहते हैं।

- मानव तस्करी पर सरकारी हेल्पलाइन: 1547
- यूक्रेन की संसद के मानवाधिकार आयुक्त: 1678 (यूक्रेन में मुफ़्त); दूसरे देशों से +380 44 299 74 08; hotline@ombudsman.gov.ua
- यूक्रेन की राज्य श्रम सेवा (Derzhpratsi), बकाया वेतन और असुरक्षित काम के लिए: (044) 288 10 00
- यूक्रेन में भारत का दूतावास: 20-B Maxima Berlinskogo Street, Kyiv, 01901; +380 44 468 6661, +380 44 468 6219, +380 44 468 7032; आपात स्थिति (इमरजेंसी) में +380 93 355 9958; cons.kyiv@mea.gov.in
- यूक्रेन की अदालत
- आपका नियोक्ता। नियोक्ता से पूछें कि आपके काम की जगह पर कामगारों की शिकायतें कौन लेता है।
- आपके काम की जगह की मज़दूर यूनियन, अगर वहाँ कोई हो।

इन नंबरों पर आम तौर पर यूक्रेनी में जवाब मिलता है। अगर उनसे बात करने में मदद चाहिए, तो हमसे कहिए।

अपने देश में कहाँ जा सकते हैं

- भारत: विदेश मंत्रालय के उत्प्रवासी महासंरक्षक (Protector General of Emigrants), भर्ती एजेंटों के खिलाफ़ शिकायतों के लिए: 10th Floor, Akbar Bhavan, Chanakyapuri, New Delhi 110021; pge@mea.gov.in
- भारत: प्रवासी भारतीय सहायता केंद्र (Pravasi Bharatiya Sahayata Kendra), विदेश मंत्रालय की 24 घंटे चलने वाली हेल्पलाइन, उन भारतीयों के लिए जो विदेश में काम करते हैं या करने जा रहे हैं: 1800 11 3090 (भारत में टोल-फ़्री)
- भारत: विदेश मंत्रालय का ई-माइग्रेट पोर्टल (eMigrate), जहाँ आप देख सकते हैं कि कोई भर्ती एजेंट पंजीकृत (रजिस्टर्ड) है या नहीं: emigrate.gov.in
- भारत: विदेश मंत्रालय का मदद पोर्टल (MADAD), विदेश में रह रहे उन भारतीय नागरिकों के लिए जिन्हें वाणिज्य दूतावास से मदद चाहिए: madad.gov.in

यह पन्ना Ukraine Works की शिकायत और समाधान प्रक्रिया (Grievance and Remedy Procedure, UW-PRO-01) का छोटा विवरण है। पूरी प्रक्रिया ukraineworks.com.ua पर है, और आप माँगें तो हम आपको दे देते हैं। अगर इस पन्ने और प्रक्रिया में फ़र्क हो, तो इस पन्ने पर भरोसा करने से आपका कोई नुकसान नहीं होता।

शिकायत पर्चा (Complaints Leaflet) UW-LFT-01, संस्करण 2.0। मूल दस्तावेज़: शिकायत और समाधान प्रक्रिया (UW-PRO-01)।

शिकायत फ़ॉर्म (UW-F-12)

यह फ़ॉर्म इस्तेमाल करना ज़रूरी नहीं है, और आप इसकी कोई भी जगह खाली छोड़ सकते हैं। इसे support@ukraineworks.com.ua पर या WhatsApp या Telegram +380 99 878 1755 पर भेजें, डाक से हमारे दफ़्तर भेजें, या हमारे किसी भी कर्मचारी को दे दें।

क्रम	सवाल	आपका जवाब
1	आपका नाम (खाली छोड़ सकते हैं)	
2	फ़ोन, WhatsApp या ईमेल जिस पर हम जवाब दे सकें	
3	आप किस भाषा में जवाब चाहते हैं	
4	शिकायत किसके बारे में है: Ukraine Works / मेरे देश की एजेंसी / मेरा नियोक्ता (काम देने वाली कंपनी) / कोई और	
5	एजेंसी या नियोक्ता का नाम और शहर	
6	क्या हुआ? हो सके तो तारीखें लिखें	
7	क्या आपने किसी को पैसे दिए? कितने, किसे, कब?	
8	क्या आपका पासपोर्ट या कागज़ात किसी और के पास हैं? किसके पास?	
9	क्या आप अभी खतरे में हैं? हाँ / नहीं	
10	आप हमसे क्या चाहते हैं?	

क्रम	सवाल	आपका जवाब
11	क्या हम समस्या सुलझाने के लिए आपका नाम नियोक्ता या एजेंसी को बता सकते हैं? हाँ / नहीं	
12	फोटो या कागज़ात (साथ भेजें)	
13	तारीख	
14	क्या आप किसी और व्यक्ति की ओर से लिख रहे हैं? अगर हाँ: उस व्यक्ति का नाम, और हम उससे कैसे संपर्क करें	

अगर सवाल 11 का आपका जवाब "नहीं" है, तो हम आपका नाम बताए बिना जहाँ तक हो सके आपकी शिकायत की जाँच करते हैं।

मैंने जो लिखा है वह मेरी जानकारी के अनुसार सच है।

For Ukraine Works (filled in by the staff): reference number; date and time received; channel; received by. / Заповнює Ukraine Works: реєстраційний номер; дата і час отримання; канал; хто прийняв.