



# Complaints and Grievances Policy

Ubaguzi wa sera			
Tarehe ya Kuanza	14 June 2023		
Mmiliki wa Sera	Group P&C		
Historia ya Toleo			
Hostoria	Sababu ya Kuachiliwa	Siku ya Kuachiliwa	Mwandishi
JBS:ERCG:PO:1.0	Siku ya historia kutolewa	14 June 2023	Group P&C

## 1. KUSUDI

1.1 Sera hii inalenga:

- (a) Eleza njia za utatuzi wa malalamiko mapema kwa njia zisizo rasmi kila inapowezekana;
- (b) Kuzuia migogoro ya kibinafsi isiingizwe; na
- (c) Kusuluhisha malalamiko bila kucheleweshwa bila sababu, na kwa njia ifaayo.

## 2. UPEO

- 2.1 Sera ya Malalamiko na Malalamiko ya JBS Australia inatumika kwa Baybrick Pty Ltd na kampuni tanzu zake zinazodhibitiwa bila kujumuisha huluki zilizoorodheshwa (**Kikundi**) na wafanyikazi wao (**Wanachama wa Timu**).
- 2.2 Sera hii haitumiki pale ambapo mada ya malalamiko yaliyotolewa ni Ufichuzi Unaostahiki. Katika hali kama hizi, mlalamishi anafaa kurejelea Sera ya Mpuliza filimbi ya JBS Australia.

## 3. TAMKO LA SERA

3.1 Kikundi kinajitahidi:

- (a) kudumisha mazingira ya kazi yenye uwiano, haki na yenye tija; na
- (b) kutoa njia zinazoweza kufikiwa na zinazofaa za kutatua malalamiko kwa Wanachama wote wa Timu.

## 4. WAJIBU

- 4.1 Sera hii itachapishwa na kukaguliwa na Timu ya JBS Australia Group People & Culture.
- 4.2 Kikundi kitachukua hatua zote zinazofaa ili kuhakikisha kwamba:
  - (a) malalamiko yanatatuliwa kwa wakati; na
  - (b) haki ya kiutaratibu inatolewa kwa Wanachama wote wa Timu ambao malalamiko yao yanatolewa.

4.3 Wanachama wa Timu wana wajibu wa:

- (a) kuzungumza iwapo watafahamu tabia zisizokubalika mahali pa kazi; na
- (b) kushiriki katika mchakato wowote wa utatuzi wa malalamiko kwa nia njema na kwa kuzingatia kufikia utatuzi wa masuala yaliyotolewa.

## **5. MAELEZO YA SERA**

### ***Hatua za awali***

5.1 Hadi sasa inavyowezekana, Viongozi wanapaswa kutambua dalili za awali za maelewano katika timu zao na ikiwezekana, kuchukua hatua za mapema, nyeti na chanya ili kuzuia na kutatua malalamiko yanayoweza kutokea au ya kweli kati ya Wanachama wao wa Timu.

### ***Kuanzisha malalamiko***

5.2 Kulingana na asili na uzito wa wasiwasi wa Mwanatimu, Kikundi kinawahimiza Wanatimu kuchukua mojawapo ya hatua zifuatazo:

- (a) Ikiwa Mwanachama wa Timu anahisi vizuri kufanya hivyo, wasiliana na mtu huyo moja kwa moja kuhusu mwenendo wake;
- (b) Kuwasilisha malalamiko kwa:
  - (i) Kuzungumza moja kwa moja na Kiongozi wao wa karibu au na mwakilishi wa HR;
  - (ii) Kupigia mstari wa Maadili kwa nambari zilizoorodheshwa hapa chini. EthicsLine ni simu isiyolipishwa. Ni ya siri, salama na haijulikani:

AUS: 1800 763 983

NZ: 0800 002 341

- (iii) Kuwasilisha malalamiko mtandaoni kwa: jsebeticsline.jbssa.com; au
- (iv) Kuweka malalamiko katika maandishi na kuyatuma kwa: Meneja wa Kikundi, Rasilimali Watu, JBS Australia, SLP 139, Booval QLD 4304.

5.3 Ili kuhakikisha haki kwa watu wote wanaohusika, malalamiko yote lazima yatolewe haraka iwezekanavyo baada ya tarehe ambayo tatizo au wasiwasi ulijitokeza na kwa kawaida si zaidi ya miezi mitatu tangu tarehe ya tukio la hivi majuzi lililolalamikiwa.

### ***Kumkaribia mtu moja kwa moja***

5.4 Ikiwa Mwanachama wa Timu anahisi vizuri kufanya hivyo, wanapaswa kuzungumza na mtu anayehusika moja kwa moja. Wanachama wa Timu wanapaswa kuwa watulivu na kueleza wasiwasi wao kwa uwazi. Ni muhimu unapozungumza na mtu moja kwa moja kwa:

- (a) kuwaambia walichokifanya;

- (b) kuwaambia jinsi mwenendo wao ulimfanya Mwanachama wa Timu kuhisi, au jinsi ulivyowaathiri; na
  - (c) Waambie waziwazi kuacha.
- 5.5 Ikiwa Mwanatimu hajisikii vizuri kumwendea mtu moja kwa moja, tabia inaendelea, au malalamiko ni mazito, Mwanachama wa Timu:
- (a) anahimizwa kuzungumzia suala hilo moja kwa moja kwa Kiongozi wao wa karibu au na mwakilishi wa HR; au
  - (b) kuwasilisha malalamiko kwa mojawapo ya njia zilizoainishwa hapo juu haraka iwezekanavyo.
- 5.6 Mtu anayepokea malalamiko ataamua ni mchakato gani wa utatuzi wa malalamiko ulioainishwa hapa chini unafaa zaidi katika mazingira hayo.

***Utatuzi wa Malalamiko Usio Rasmi***

- 5.7 Utatuzi usio rasmi na wa mapema wa malalamiko unahimizwa kila inapowezekana. Hili kwa kawaida litakuwa linafaa pale ambapo mwenendo unaodaiwa sio mbaya na hauwezekani kusababisha hatua za kinidhamu kuwa muhimu.
- 5.8 Utatuzi wa malalamiko usio rasmi unalenga kutatua suala hilo kwa amani kati ya Wanachama wa Timu inayohusika. Hatua zinazochukuliwa kutatua suala hilo kwa njia isiyo rasmi zinaweza kujumuisha:
- (a) kuchunguza malalamiko kwa misingi isiyo rasmi;
  - (b) kujadili suala hilo na mtu ambaye malalamiko yake yalitolewa; na/au
  - (c) kuwezesha mkutano kati ya Wanachama wa Timu.

***Utatuzi Rasmi wa Malalamiko***

- 5.9 Utatuzi rasmi wa malalamiko utatumika pale ambapo mwenendo unaodaiwa, ukithibitishwa, unaweza kusababisha hatua za kinidhamu kuwa muhimu.
- 5.10 Mwanachama wa timu ya HR lazima ashauriwe katika suala lolote ambapo utatuzi rasmi wa malalamiko unazingatiwa.
- 5.11 Utatuzi rasmi wa malalamiko kwa kawaida utahusisha uchunguzi wa madai ya mwenendo kwa mujibu wa Utaratibu wa Uchunguzi wa Mahali pa Kazi wa JBS Australia, lakini mchakato mahususi wa uchunguzi unaofuatwa utategemea asili na ukali wa madai ya mwenendo na kile kinachofaa katika mazingira.
- 5.12 Iwapo Kikundi kinaona kuwa inafaa kwa uendeshaji salama na bora wa uchunguzi, Wanachama wa Timu wanaweza kusimamishwa kazi au kufanyiwa mabadiliko ya muda katika mipango yao ya kazi wakati wa uchunguzi.
- 5.13 Kikundi kitajitahidi kukamilisha uchunguzi wote kwa wakati ufaao.

- 5.14 Endapo tabia inayodaiwa itathibitishwa, Mwanachama wa Timu husika anaweza kuchukuliwa hatua za kinidhamu, hadi na kujumuisha kusitishwa kwa ajira yake.

## **6. USIRI, UATHIRIKA NA MALALAMIKO YA KUDHALILISHA**

- 6.1 Usiri mkali lazima udumishwe wakati wote na wahusika wote wanaohusika katika mchakato wa utatuzi wa malalamiko au uchunguzi, kwa kuzingatia mahitaji yoyote ya kisheria ya kufichua.
- 6.2 Unyanyasaji wa ama mlalamikaji, mlalamikiwa au mtu mwengine ye yeyote anayehusika katika mchakato wa kutatua malalamiko au uchunguzi hautavumiliwa na Kikundi. Yeyote atakayebainika kulipiza kisasi au kumuonea mtu kwa njia hii atachukuliwa hatua za kinidhamu, hadi na kujumuisha kufukuzwa kazi.
- 6.3 Iwapo Mwanachama ye yeyote wa Timu anaamini amepata matibabu yoyote kama hayo, anapaswa kumjulisha mwakilishi wake wa Utumishi haraka iwezekanavyo.
- 6.4 Kikundi hakitavumilia malalamiko ya kipuuzi au ya kuudhi. Mtu ye yeyote ambaye hatatoa malalamiko kwa nia njema anaweza kuchukuliwa hatua za kinidhamu, hadi na kujumuisha kusitishwa kwa ajira yake.

## **7. MSAADA KWA WANA TIMU**

- 7.1 Kundi linatoa usaidizi wa bure wa ushauri nasaha wa siri kupitia Mto Huduma wake wa Usaidizi, Lifeworks.

## **8. TARATIBU**

- 8.1 Taratibu zinaweza kufanywa na kurekeblishwa mara kwa mara kwa mujibu wa Sera hii.
- 8.2 Taratibu hizi hazikusudiwi kuwa maagizo, na Kikundi kinaweza kuchagua kukeuka Taratibu hizi ikiwa inaona kuwa ni sawa au muhimu kufanya hivyo katika mazingira.
- 8.3 Taratibu zilizofanywa chini ya Sera hii zitasomwa pamoja na utaratibu wowote sawa na chombo chochote kinachotumika kiviwanda. Kwa kiwango ambacho kuna kutofautiana kati ya Utaratibu na chombo kinachotumika cha viwanda, mchakato uliofanuliwa katika chombo kinachotumika cha viwanda utafuatwa.

## **9. HALI YA SERA ISIYO YA MKATABA**

- 9.1 Sera hii na Taratibu zozote zinazofanywa kwa mujibu wake hazijajumuishwa kwa njia yoyote kama sehemu ya hati yoyote ya viwanda inayotumika, wala hati hizo hazifanyi sehemu yoyote ya mkataba wa ajira wa Mwanatimu. Kundi linaweza kurekebisha Sera hii wakati wowote kwa hiari yake.

## **10. MASWALI KUHUSU SERA HII**

- 10.1 Wanachama wa Timu wanapaswa kuwasiliana na Kiongozi wao au mwakilishi wa HR ikiwa wana maswali yoyote kuhusu matumizi ya Sera hii.

## **11. UKIUKAJI WA SERA HII**

- 11.1 Ukiukaji wa Sera hii unaweza kusababisha hatua za kinidhamu kuchukuliwa, hadi na kujumuisha kusitishwa kwa ajira.