पिछले अपडेट की तारीख़: 23 दिसंबर, 2020

Indeed Canada Corp. आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली बहुवर्षीय योजना

परिचय और वादे से जुड़ा कथन

2005 में, ओंटारियो की सरकार ने *The Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* ("*AODA*") पारित किया था. *AODA* के मुताबिक़ Indeed Canada Corp. ("कंपनी") के लिए यह ज़रूरी है कि वह आसानी से इस्तेमाल करने की सुविधा देने वाली ऐसी बहुवर्षीय योजना (एक्सेसिबिलिटी प्लान) तैयार करे, लागू करे, बरक़रार रखे और उसके लिए ऐसे दस्तावेज़ तैयार करे, जिसमें विकलांग लोगों को आने वाली रुकावटों से बचाने और उन्हें दूर करने के बारे में संगठन की कार्यनीति बताई गई हो और जो इंटीग्रेटेड एक्सेसिबिलिटी स्टैंडर्ड ("IAS") की ज़रूरी शर्तों को पूरा करती हो.

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली इस बहुवर्षीय योजना ("आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली योजना") में विकलांग लोगों को आने वाली रुकावटों से बचाने और उन्हें दूर करने से जुड़ी कंपनी की कार्यनीति के बारे में बताया गया है. इसके साथ ही, IAS से जुड़ी मौजूदा और आगे आगे वाली ज़रूरतों को पूरा करने के बारे में जानकारी दी गई है, ताकि कंपनी की तरफ़ से अपनी इंटीग्रेटेड एक्सेसिबिलिटी स्टैंडर्ड नीति में और कंपनी की आसानी से इस्तेमाल की जा सकने वाली ग्राहक सेवा नीति में बताए गए वादे को पूरा किया जा सके.

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली इस बहुवर्षीय योजना की पिछली बार जनवरी 2020 में समीक्षा की गई थी. आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली इस बहुवर्षीय योजना की अगली औपचारिक समीक्षा और अपडेट, जनवरी 2025 में किया जाएगा, बशर्ते कि हालात पर ग़ौर करते हुए इसे पहले की तारीख़ में समीक्षा और अपडेट करना ज़रूरी न हो.

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा से जुड़े आम मानक

ज़रूरत	**ज़िम्मेदार पक्ष**	**कार्रवाई**	**स्थिति**
आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा से जुड़ी नीति कंपनी, IAS की ज़रूरतों के मुताबिक़ आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा किस तरह से उपलब्ध कराती है या आगे किस तरह से उपलब्ध कराएगी, इसे नियंत्रित करने वाली नीतियाँ तैयार करती है और फिर उन्हें लागू किया जाता है, साथ ही इन नीतियों को क़ायम भी रखा जाता है. संगठन के उस वादे से जुड़ा कथन, जो विकलांग लोगों की ख़ास ज़रूरतों को सही समय पर पूरा कर दिए जाने के बारे में बताता है नीतियों की पूरी जानकारी देने वाले एक या अधिक लिखित दस्तावेज़ तैयार करें और इन नीतियों की जानकारी सभी लोगों के लिए उपलब्ध कराएँ, साथ ही माँगे जाने पर उन्हें आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तरीके से मुहैय्या कराएँ.	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	नीति तैयार कर ली गई है और लागू कर दी गई है, साथ ही इसे कंपनी के इंट्रानेट पर भी पोस्ट कर दिया गया है.	पूरा हो गया है

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली बहुवर्षीय योजना आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली ऐसी बहुवर्षीय योजना तैयार की जाती है, लागू की जाती है, उसे क़ायम रखा जाता है और उसका दस्तावेज़ तैयार किया जाता है, जिसमें इस विनियम के हिसाब से रुकावटों से बचाने और उन्हें दूर करने के साथ ही ज़रूरतों को पूरा करने के बारे में संगठन की कार्यनीति के बारे में भी बताया जाता है	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली यह बहुवर्षीय योजना लागू कर दी गई है. इसकी समीक्षा जनवरी और नवंबर 2020 में की गई थी, इसके बाद जनवरी 2025 में इसकी समीक्षा करना और इसे अपडेट करना तय किया गया है, बशर्ते कि हालात पर ग़ौर करते हुए इससे पहले ही समीक्षा करने की ज़रूरत न पड़े. आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली बहुवर्षीय योजना को कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट कर दिया गया है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है
आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली योजना को वेबसाइट पर पोस्ट करें और माँगे जाने पर योजना की जानकारी को आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तरीके से मुहैय्या कराएँ.			
आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने की सुविधा देने वाली योजना की हर पाँच साल में कम से कम एक बार समीक्षा करें और उसे अपडेट करें.			

प्रशिक्षण सभी मौजूदा कर्मचारियों, स्वयंसेवकों और *AODA* नीतियाँ तैयार करने के काम में शामिल होने वाले सभी लोगों को प्रशिक्षण दें. प्रशिक्षण में इन बातों को शामिल किया जाना चाहिए: 1. IAS से जुड़ी ज़रूरी बातें; इसका ताल्लुक विकलांग लोगों से होने की वजह से मानवाधिकार संहिता को भी शामिल किया जाना चाहिए; और 1. IAS के मुताबिक़ ज़रूरी *AODA* नीतियाँ. दिए गए प्रशिक्षण का रिकॉर्ड रखें, इस रिकॉर्ड में प्रशिक्षण दिए जाने की तारीख़ें और प्रशिक्षण पाने वाले लोगों की संख्या का ज़िक्र होना चाहिए. सामान, सेवाएँ और/या सुविधाएँ मुहैय्या कराने वाले ठेकेदारों की तरफ़ से काम करने वाले लोगों को भी IAS के तहत ज़रूरी प्रशिक्षण दिए जाने का पूरा-पूरा ध्यान रखें.	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	कंपनी अपने कर्मचारियों को 'एक्सेस फ़ॉरवर्ड' वेबसाइट और ओंटारियो ह्यूमन राइट्स कमीशन की तरफ़ से मुहैय्या कराए गए स्वीकृत प्रशिक्षण मॉड्यूल का इस्तेमाल करके प्रशिक्षित करती है. दिए गए प्रशिक्षण के रिकार्ड संभालकर रखे जाते हैं.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

जानकारी और बातचीत के मानक

ज़रूरत	ज़िम्मेदार पक्ष	कार्रवाई	स्थिति
फ़ीडबैक विकलांग लोगों की तरफ़ से अनुरोध किए जाने पर उन्हें आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद की सुविधा देकर या ऐसी व्यवस्था करके यह पक्का करें कि वे फ़ीडबैक पाने और जवाब देने की प्रक्रियाओं का आसानी से इस्तेमाल कर सकते हैं. सभी लोगों को यह जानकारी दें कि उसकी फ़ीडबैक प्रक्रियाओं के हिसाब से आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद मुहैय्या कराई जाती हैं	एम्प्लॉई एक्सपीरियंस	कंपनी के पास ग्राहकों और कर्मचारियों से फ़ीडबैक पाने के अलग-अलग तरीके मौजूद हैं. प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि वे कंपनी की फ़ीडबैक प्रक्रियाओं से जुड़े अनुरोध के मुताबिक़ आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके मुहैय्या करा सकें और बातचीत के ज़रिए मदद कर सकें. कृपया नीचे आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना देखें	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद अनुरोध किए जाने पर, आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद मुहैय्या कराएँ या उसकी व्यवस्था करें, ताकि विकलांग लोगों के लिए पेश किए जा रहे सामान, सेवाओं और/या सुविधाओं से जुड़ी बातचीत या जानकारी को आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाला बनाया जा सके. समय-समय पर आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद मुहैय्या कराते रहें, लेकिन इसकी क़ीमत अन्य लोगों से ली जाने वाली रोज़मर्रा की क़ीमत से ज़्यादा नहीं होना चाहिए और इस तरह से उपलब्ध कराया जाना चाहिए कि विकलांगता की वजह से व्यक्ति की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों को ध्यान में रखा जा सके. आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों या बातचीत के	एम्प्लॉई एक्सपीरियंस	प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि वे कंपनी की फ़ीडबैक प्रक्रियाओं से जुड़े अनुरोध के मुताबिक़ आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके मुहैय्या करा सकें और बातचीत के ज़रिए मदद कर सकें. कृपया नीचे आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना देखें	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

ज़रिए की जाने वाली मदद की उपयुक्तता तय करते समय, अनुरोध करने वाले व्यक्ति से सलाह-मशविरा ज़रूर कर लें और सभी लोगों को उसकी उपलब्धता के बारे में बता दें.			
आसानी से इस्तेमाल की सकने वाली वेबसाइट और वेब कंटेंट जहाँ कहीं भी ज़रूरी हो, वहाँ पक्का करें कि ऐसी साइट पर मौजूद नई इंटरनेट वेबसाइट और वेब कंटेंट पूरी तरह से WCAG 2.0 लेवल A के मुताबिक़ है. 1 जनवरी 2021 तक, यह पक्का करें कि जहाँ कहीं भी ज़रूरी हो, वहाँ 1 जनवरी 2012 के बाद प्रकाशित होने वाली उस साइट पर कोई भी वेबसाइट या उस पर मौजूद कंटेंट IAS की तरफ़ से तय की गई ज़रूरी हद तक WCAG 2.0 लेवल AA के मुताबिक़ होना चाहिए.	संयुक्त राज्य अमेरिका का उत्पाद विभाग (प्रोडक्ट डिपार्टमेंट)	वेबसाइट से जुड़ा अनुपालन, 1 जनवरी 2021 से शुरू हो जाने की उम्मीद की जाती है	योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

रोज़गार से जुड़े मानक

ज़रूरत	**ज़िम्मेदार पक्ष**	**कार्रवाई**	**स्थिति**
भर्ती करना अपनी भर्ती प्रक्रियाओं में विकलांग आवेदकों की ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की बात सभी लोगों और कर्मचारियों को बताएँ	प्रतिभा को नौकरी दें	नौकरी की हर पोस्ट में भर्ती प्रक्रिया के दौरान ध्यान में रखे जाने की सुविधा मौजूद होने से जुड़ा नोटिफ़िकेशन शामिल किया जाता है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है
भर्ती करने, मूल्यांकन (असेसमेंट) करने या चुनने की प्रक्रिया नौकरी के आवेदकों का मूल्यांकन करने या चुनने की प्रक्रिया में शामिल होने के लिए अलग से चुने जाने पर उन्हें बता दें कि अनुरोध किए जाने पर इस्तेमाल की जाने वाली सामग्रियों या प्रक्रियाओं के तहत उनकी ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की सुविधाएँ मौजूद हैं. आवेदक की तरफ़ से उनकी ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने का अनुरोध करने पर उनसे सलाह-मशविरा करें, ताकि विकलांगता की वजह से आवेदक की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों पर ग़ौर करते हुए, उनके हिसाब से सही तौर-तरीकों की सुविधा मुहैय्या कराई जा सके या फिर इस तरह कि कोई व्यवस्था की जा सके	प्रतिभा को नौकरी दें	उम्मीदवारों को नियुक्ति प्रक्रिया के हर चरण से जुड़ी आंकलन (असेसमेंट) और चुनने की प्रक्रिया के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली सामग्रियों और प्रक्रिया के तहत, उनकी ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की सुविधा मौजूद होने की जानकारी 'प्रतिभा को नौकरी दें' से जुड़े उस कर्मचारी के नाम से भेजे गए ईमेल में नोटिफ़िकेशन के ज़रिए दी गई है, जिनके साथ वे संपर्क में हैं.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

नौकरी पा लेने वाले आवेदकों के लिए सूचना नौकरी हासिल कर लेने वाले आवेदकों को विकलांग कर्मचारियों को ध्यान में रखकर दी जाने वाली ख़ास सुविधाओं से जुड़ी कंपनी की नीतियों के बारे में बताएँ.	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	नौकरी हासिल कर लेने वाले आवेदकों को उनके रोज़गार के अनुबंध में दिए गए एक खंड के ज़रिए विकलांग कर्मचारियों को ध्यान में रखकर दी जाने वाली ख़ास सुविधाओं से जुड़ी कंपनी की नीतियों के बारे में बता दिया गया है. नए कर्मचारियों को उनके रोज़गार के पहले दिन ही इन नीतियों के बारे में बता दिया जाता है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है
कर्मचारियों को मुहैय्या कराई जाने वाली मदद की जानकारी देना विकलांग कर्मचारियों की मदद करने के नज़रिए से बनाई गई नीतियों के बारे में कर्मचारियों को बताएँ. इन नीतियों में नौकरी के तहत उनकी ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की सुविधा से जुड़ी ऐसी नीतियों का भी ज़िक्र करें, जिनमें विकलांगता की वजह से कर्मचारी की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ख़ास ज़रूरतों पर ग़ौर करने के बारे में बताया गया हो. नए कर्मचारियों के रोज़गार शुरू करने के बाद जितना जल्दी हो सके, उन्हें आसानी से काम करने की सुविधा मिल जानी चाहिए विकलांग कर्मचारियों के लिए नौकरी के तहत उनकी ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की सुविधा से जुड़ी नीतियों में कोई अहम बदलाव किए जाने पर कर्मचारियों को ताज़ा-तरीन जानकारी मुहैय्या कराएँ	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	कर्मचारियों को कंपनी के HRIS सिस्टम के ज़रिए विकलांग कर्मचारियों की ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की सुविधा से जुड़ी कंपनी की नीतियों और ऐसी किसी भी नीति में होने वाले अपडेट के बारे में बता दिया गया है. नए कर्मचारियों को उनके रोज़गार के पहले दिन ही इन नीतियों के बारे में बता दिया जाता है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

कर्मचारियों के लिए आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद विकलांग कर्मचारी की तरफ़ से अनुरोध किए जाने पर, इन बातों को पक्का करने के लिए आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके मुहैय्या कराएँ और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद करें या फिर ऐसी मदद की व्यवस्था करें कि (i) कर्मचारी को अपनी नौकरी करने से जुड़ी ज़रूरी जानकारी मिल सके; और (ii) कार्यस्थल पर मौजूद कर्मचारियों के लिए आमतौर से उपलब्ध रहने वाली जानकारी को विकलांग कर्मचारी भी आसानी से जान सकें. आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले किसी भी तौर-तरीके या बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद की उपयुक्तता तय करते समय अनुरोध करने वाले कर्मचारी से सलाह-मशविरा ज़रूर कर लें. हालाँकि, अगर किसी विकलांग कर्मचारी से जुड़ी ज़रूरतों को दूसरे अलग-अलग तरीकों से ध्यान में रखा जा सकता है, तो ऐसे मामलों में कंपनी, मुहैय्या कराए जाने वाले आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद के तरीके तय करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	प्रबंधकों को इस बारे में प्रशिक्षित किया गया है कि अनुरोध किए जाने पर आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके मुहैय्या कराना और बातचीत के ज़रिए मदद करना उनका दायित्व है. प्रबंधकों को इस बात के लिए भी प्रशिक्षित किया गया है कि वे मुहैय्या कराए जाने वाले आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और/या बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद की उपयुक्तता तय करते समय, अनुरोध करने वाले कर्मचारी से सलाह-मशविरा ज़रूर कर लें.

कार्यस्थल पर आपातकालीन प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी विकलांग कर्मचारियों की विकलांगता को देखते हुए, अगर उन्हें ख़ास तौर से तैयार की गई व्यवस्था की जानकारी देना ज़रूरी है और अगर कंपनी को कर्मचारी की विकलांगता की वजह से उनकी ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की जानकारी है, तो उन्हें कार्यस्थल से जुड़ी उस आपातकालीन प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी दें, जिसे ख़ास तौर से उन्हीं को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है. विकलांग कर्मचारियों को ध्यान में रखे जाने की ज़रूरत का पता चलते ही जितनी जल्दी हो सके उन्हें इस जानकारी के बारे में बता दें. कर्मचारी की तरफ़ से सहमति दिए जाने पर, अगर कर्मचारी को विकलांगता की वजह से मदद की ज़रूरत है, तो कर्मचारी की मदद करने के लिए कंपनी की तरफ़ से तय किए गए व्यक्ति को कार्यस्थल से जुड़ी आपातकालीन प्रतिक्रिया की जानकारी दें जब कर्मचारी अपने संगठन में ही किसी दूसरी जगह पर जाते हैं, जब कर्मचारियों का पूरी तरह से ध्यान में रखे जाने की जरूरतों या योजनाओं की समीक्षा की जाती है और जब कंपनी की तरफ़ से अपनी सामान्य आपातकालीन प्रतिक्रिया नीतियों की समीक्षा की जाती है, तब ख़ास तौर से तैयार की गई	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	कंपनी के स्वास्थ्य और सुरक्षा बुलेटिन बोर्ड पर एक सूचना पोस्ट की गई है, जिसमें यह बताया गया है कि कार्यस्थल से जुड़ी ख़ास तौर से तैयार की गई आपातकालीन प्रतिक्रिया की जानकारी उपलब्ध है. प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि ज़रूरतमंद कर्मचारियों को उनके कार्यस्थल पर आपातकालीन प्रतिक्रिया से जुड़ी जानकारी देना उनकी ज़िम्मेदारी है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

कार्यस्थल से जुड़ी आपातकालीन प्रतिक्रिया

की जानकारी की समीक्षा करें.

ख़ास ज़रूरतों के हिसाब से ध्यान में रखे जाने की योजनाओं से जुड़े दस्तावेज़ विकलांग कर्मचारियों के लिए उनकी ख़ास ज़रूरतों के हिसाब से उन्हें ध्यान में रखने से जुड़ी योजनाओं का दस्तावेज़ तैयार करने की लिखित प्रक्रिया लागू करें. इस प्रक्रिया में आगे बताई गई बातें शामिल होनी चाहिए: 1. ऐसा तरीका, जिसके ज़रिए ध्यान में रखे जाने का अनुरोध करने वाला कर्मचारी अलग-अलग लोगों की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखने से जुड़ी योजना तैयार करने में शामिल हो सकता है. 2. ऐसे तौर-तरीके, जिन्हें इस्तेमाल करके कर्मचारी का व्यक्तिगत आधार पर मूल्यांकन किया जाता है. 3. ऐसा तरीका, जिसके ज़रिए कंपनी अपने ख़ुद के ख़र्च पर बाहर के चिकित्सा या अन्य विशेषज्ञ से मूल्यांकन करने के लिए कह सकती है, ताकि यह तय करने में मदद मिल सके कि कर्मचारी की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखा जा सकता है या नहीं और अगर हाँ, तो ध्यान में रखे जाने के लिए क्या किया जा सकता है. 4. ऐसा तरीका, जिसे इस्तेमाल करके कर्मचारी की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना तैयार करने की प्रक्रिया में अगर कर्मचारी का प्रतिनिधित्व सौदेबाज़ी एजेंट की तरफ़ से किया जाता है, तो वह अपने सौदेबाज़ी एजेंट से प्रतिनिधि	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	अलग-अलग लोगों की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजनाओं का दस्तावेज़ बनाने से जुड़ी नीति तैयार की गई है और इसे कंपनी के इंट्रानेट पर पोस्ट कर दिया गया है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

की भागीदारी का अनुरोध कर सकता है या फिर अगर कर्मचारी का प्रतिनिधित्व सौदेबाज़ी एजेंट की तरफ़ से नहीं किया जाता है, तो वह कार्यस्थल से अन्य प्रतिनिधि की भागीदारी का अनुरोध कर सकता है.

5. कंपनी की तरफ़ से कर्मचारी की निजी जानकारी की गोपनीयता को सुरक्षित रखने के लिए उठाए जाने वाले कदमों की जानकारी.
6. किसी व्यक्ति की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना की समीक्षा करने और उसे अपडेट करने का काम कितनी बार और किस तरीके से किया जाएगा.
7. अगर किसी व्यक्ति की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना नामंज़ूर कर दी जाती है, तो कर्मचारी को नामंज़ूरी की वजह बताए जाने के तरीके.
8. ऐसे तरीके, जिनके माध्यम से किसी व्यक्ति की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना को विकलांगता की वजह से कर्मचारी की इस्तेमाल से जुड़ी ख़ास ज़रूरतों पर ग़ौर करते हुए ख़ास तरीके से मुहैय्या कराया जाता है.

अनुरोध किए जाने पर, किसी कर्मचारी की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना में ऐसी किसी भी जानकारी को शामिल किया जाएगा, जो आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके

और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद की सुविधा के बारे में बताती हो. ज़रूरी होने पर, किसी कर्मचारी की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजना में कार्यस्थल से जुड़ी ख़ास तौर से तैयार की गई आपातकालीन प्रतिक्रिया की जानकारी को शामिल किया जाएगा.			
काम पर वापस लौटने से जुड़ी प्रक्रिया ऐसे कर्मचारियों के लिए काम पर वापस लौटने की प्रक्रिया का दस्तावेज़ मौजूद होना चाहिए, जो विकलांगता की वजह से काम पर नहीं आ पा रहे थे और जिनके लिए काम पर वापस लौटने के नज़रिए से विकलांगता से जुड़ी ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखना ज़रूरी है. काम पर लौटने की प्रक्रिया में उन चरणों का ज़िक्र किया जाना चाहिए, जिन्हें इस्तेमाल करके कंपनी कर्मचारी को काम पर वापस लौटने की सुविधा देगी और इसमें प्रक्रिया के हिस्से के तौर पर किसी व्यक्ति की ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखे जाने की योजनाओं का दस्तावेज़ भी शामिल किया जाना चाहिए	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	विकलांगता की वजह से काम पर मौजूद नहीं रहने वाले कर्मचारियों के लिए काम पर वापस लौटने की प्रक्रिया से जुड़ी नीति तैयार की गई है और इसे कंपनी के इंट्रानेट सिस्टम पर पोस्ट कर दिया गया है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

कार्य-प्रदर्शन से जुड़ा प्रबंधन विकलांग कर्मचारियों के मामले में अपनी कार्य-प्रदर्शन प्रबंधन प्रक्रिया का इस्तेमाल करते समय, विकलांग कर्मचारियों की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों के साथ ही उनकी ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखने वाली योजनाओं पर भी ग़ौर करें.	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि वे कार्य-प्रदर्शन प्रबंधन से जुड़े काम करते समय आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों पर ग़ौर करें.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है
करियर को आगे बढ़ाना और तरक़्क़ी करना विकलांग कर्मचारियों को करियर में आगे बढ़ाने और तरक़्क़ी करने की सुविधा देते समय विकलांग कर्मचारियों की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों के साथ ही उनकी किसी भी ख़ास ज़रूरत को ध्यान में रखने वाली योजनाओं पर भी ग़ौर करें.	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि वे करियर में आगे बढ़ने और तरक़्क़ी करने के मौक़े मुहैय्या कराते समय आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों पर ग़ौर करें.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है
नए सिरे से काम की ज़िम्मेदारी देना विकलांग कर्मचारियों को नए सिरे से काम की ज़िम्मेदारी देते समय विकलांग कर्मचारियों की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों के साथ ही उनकी ख़ास ज़रूरतों को ध्यान में रखने वाली योजनाओं पर भी ग़ौर करें.	मैनेजर और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	प्रबंधकों को इस बात के लिए प्रशिक्षण दिया गया है कि वे नए सिरे से काम की ज़िम्मेदारी देते समय आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ज़रूरतों पर ग़ौर करें.	

सार्वजनिक जगहों की डिज़ाइन

(आगे बताई गई ज़रूरी शर्तें सिर्फ़ 1 जनवरी 2017 को या उसके बाद नई बनाई गई या फिर से तैयार की गई सार्वजनिक जगहों पर लागू होती हैं.)

पूरी जानकारी	**ज़िम्मेदार पक्ष**	**कार्रवाई**	**स्थिति**
सेवाएँ पाना पक्का करें कि कंपनी की रिसेप्शन डेस्क को सार्वजनिक जगहों की डिज़ाइन से जुड़े मानकों के मुताबिक़ ही बनाया गया है.	रीयल-एस्टेट टीम	रिसेप्शन डेस्क पर आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़े मानकों के हिसाब से काम किया जाता है.	पूरा हो गया है
रखरखाव आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी योजनाओं में इन बातों को भी ज़रूर शामिल करें: 1. सार्वजनिक जगहों पर आसानी से इस्तेमाल की जा सकने वाली चीज़ों को सुरक्षित रखने और आपातकालीन रखरखाव से जुड़ी प्रक्रियाएँ. 2. आसानी से इस्तेमाल की जा सकने वाली ज़रूरी चीज़ों के काम करने की स्थिति में नहीं होने पर थोड़ी देर की रुकावटों के दौरान भी हालात को कारगर बनाए रखने की प्रक्रियाएँ.	रिसेप्शनिस्ट	अगर रिसेप्शन डेस्क पर थोड़ी देर के लिए काम रुका रहता है, तो रिसेप्शनिस्ट की तरफ़ से किसी और तरीके से विकलांग व्यक्ति को सेवा मुहैय्या कराई जाएगी.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

ग्राहक सेवा से जुड़ा मानक

ज़रूरत	**ज़िम्मेदार पक्ष**	**कार्रवाई**	**स्थिति**
ग्राहक सेवा नीति ग्राहक सेवा मानक की ज़रूरी शर्तों के मुताबिक़ कंपनी की तरफ़ से विकलांग लोगों को सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ मुहैय्या कराने के तरीके को नियंत्रित करने वाली नीतियाँ तैयार करें, उन्हें लागू करें और बनाए रखें. विकलांग लोगों को सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ पाने, उन्हें इस्तेमाल करने या उनका फ़ायदा उठाने के लिए अगर किसी सहायक डिवाइस का इस्तेमाल करने की ज़रूरत हो या उन्हें ऐसा करने में सुविधा देने वाले अन्य तरीके मौजूद हों, तो नीतियों में उनका भी ज़िक्र ज़रूर करें. नीतियों की पूरी जानकारी देने वाले एक या एक से ज़्यादा लिखित दस्तावेज़ तैयार करें और किसी भी व्यक्ति की तरफ़ से माँगे जाने पर उन्हें ऐसे किसी भी दस्तावेज़ की कॉपी मुहैय्या कराएँ. जिन लोगों को सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ मुहैय्या कराई जाती हैं, उन्हें	क्लाइंट सक्सेस (CS) टीम और ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	ग्राहक सेवा के मानकों से जुड़ी सभी ज़रूरी शर्तों को पूरा करने वाली नीति तैयार कर ली गई है और उसे लागू कर दिया गया है. नीति को कंपनी के इंट्रानेट पर पोस्ट कर दिया गया है. कृपया नीचे आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना देखें.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

बताएँ कि माँगे जाने पर दस्तावेज़ उपलब्ध कराए जा सकते हैं.			
काम करने में मदद करने वाले पशु संगठन के परिसर में सेवा करने वाले पशु को विकलांग व्यक्ति के साथ रहने की इजाज़त दें और क़ानूनन किसी दूसरे तरीके से पशु को साथ नहीं रखे जा सकने की हद तक उन्हें अपने पशु को साथ में रखने दें. अगर क़ानून के मुताबिक़ काम करने में मदद करने वाले पशुओं को साथ में नहीं रखा जा सकता है, तो यह पक्का करें कि संगठन के सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ पाने, इस्तेमाल करने या उनका लाभ लेने में विकलांग व्यक्ति की मदद करने के दूसरे तरीके मुहैय्या कराए गए हैं.	एम्प्लॉई एक्सपीरियंस	कर्मचारियों को इस ज़रूरत के मामले में प्रशिक्षित किया गया है.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

मददगार लोग विकलांग व्यक्ति को इजाज़त दें कि वह अपनी मदद करने वाले व्यक्ति को साथ में रख सके और परिसर में मौजूद रहने के दौरान विकलांग व्यक्ति को उनकी मदद करने वाले व्यक्ति तक पहुँचने से रोका नहीं जाए. मदद करने वाले व्यक्ति की मौजूदगी से जुड़ी ज़रूरत को पूरा करने से पहले, विकलांग व्यक्ति से सलाह-मशविरा करें और सामने मौजूद सबूतों के हिसाब से उनकी सेहत और सुरक्षा के मामले में पड़ सकने वाले असर पर ग़ौर करें. अगर मदद करने वाले किसी व्यक्ति की मौजूदगी ज़रूरी हो, तो मदद करने वाले व्यक्ति से जुड़े ख़र्चों में छूट दें.	कर्मचारियों को इस ज़रूरत के मामले में प्रशिक्षित किया गया है. सेवा चाहने वाले व्यक्ति को जिस ग़ैर-प्रकटीकरण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने होंगे, उसी अनुबंध पर मदद करने वाले व्यक्ति को भी हस्ताक्षर करने होंगे.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

थोड़े समय की रुकावटों की सूचना विकलांग लोगों को ऐसी सुविधाओं या सेवाओं में आने वाली थोड़ी देर की रुकावटों के बारे में सूचना दें, जिनकी मदद से वे संगठन के सामान, सेवाओं या सुविधाओं का आसानी से इस्तेमाल कर पाते हैं. रुकावट की सूचना में रुकावट की वजह, इसका अंदाज़न समय और अगर कोई दूसरी तरह की सुविधाएँ या सेवाएँ मौजूद हैं, तो उनकी पूरी जानकारी शामिल होना चाहिए.	वेबसाइट से जुड़ी रुकावटें – उत्पाद और इंजीनियरिंग सुविधाओं में आने वाली रुकावटें – एम्प्लॉई एक्सपीरियंस टीम	कर्मचारियों को इस ज़रूरी शर्त के हिसाब से प्रशिक्षण दिया गया है और रुकावट आने की स्थिति में मुनासिब सूचनाएँ दी जाती हैं.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

प्रशिक्षण विकलांग लोगों को सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ मुहैय्या कराए जाने से जुड़ा प्रशिक्षण आगे बताए गए ऐसे सभी लोगों को ज़रूर दें, जो: • कर्मचारी या स्वयंसेवक है • संगठन की तरफ़ से सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ मुहैय्या कराता है; • संगठन की नीतियाँ तैयार करने की प्रक्रिया में शामिल होता है यह पक्का करें कि प्रशिक्षण में *AODA* के मक़सद के मुताबिक़ ग्राहक सेवा मानक और निर्देश से जुड़ी इन ज़रूरी बातों की समीक्षा करना शामिल किया गया है: • अलग-अलग तरह की विकलांगता वाले लोगों के साथ सहभागिता और बातचीत कैसे करें • ऐसे लोगों के साथ किस तरह से सहभागिता करें, जो सहायक डिवाइस इस्तेमाल करते हैं या जिन्हें अपने काम करने के लिए सेवा करने वाले पशु या मदद करने वाले व्यक्ति का सहारा लेना पड़ता है • परिसर में उपलब्ध या संगठन की तरफ़ से मुहैय्या कराए गए	ह्यूमन रिसोर्सेस कनाडा	कंपनी अपने कर्मचारियों को 'एक्सेस फ़ॉरवर्ड' वेबसाइट और ओंटारियो ह्यूमन राइट्स कमीशन की तरफ़ से मुहैय्या कराए गए स्वीकृत प्रशिक्षण मॉड्यूल का इस्तेमाल करके प्रशिक्षित करती है. दिए गए प्रशिक्षण के रिकार्ड संभालकर रखे जाते हैं.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

ऐसे उपकरण या डिवाइस कैसे इस्तेमाल करें, जिनसे विकलांग व्यक्ति को सामान, सेवाओं या सुविधाओं की सहूलियत देने में मदद मिल सके
- अगर किसी ख़ास तरह की विकलांगता वाले व्यक्ति को संगठन के सामान, सेवाओं या सुविधाओं का इस्तेमाल करने में परेशानी हो रही है, तो क्या करें

कब और किसे प्रशिक्षण दिया गया है, इसका रिकार्ड रखें.

फ़ीडबैक का तरीका संगठन की तरफ़ से विकलांग लोगों को सामान, सेवाएँ या सुविधाएँ मुहैय्या कराए जाने के तरीके के बारे में फ़ीडबैक पाने और उसका जवाब देने की प्रक्रिया तय करें. प्रक्रिया ऐसी होनी चाहिए कि विकलांग लोग इसे आसानी से इस्तेमाल कर सकें, इसके लिए अनुरोध किए जाने पर आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद की सुविधा दी जा सकती है या ऐसी व्यवस्था की जा सकती है. फ़ीडबैक लेने की प्रक्रिया ऐसी रखें, जिसे सभी लोग इस्तेमाल कर सकें.	एम्प्लॉई एक्सपीरियंस टीम	फ़ीडबैक की प्रक्रिया तैयार कर ली गई है और इसे कंपनी की आसानी से इस्तेमाल की जा सकने वाली ग्राहक सेवा नीति में शामिल कर लिया गया है. कृपया नीचे दी गई आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना देखें.	पूरा हो गया है और योजना के मुताबिक़ काम चल रहा है

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद ग्राहक सेवा मानकों से जुड़ी नीतियों की पूरी जानकारी देने वाले दस्तावेज़ों में जानकारी को ऐसे तरीके से उपलब्ध कराएँ, जिससे उसे आसानी से समझा जा सके या फिर अनुरोध किए जाने पर बातचीत के ज़रिए मदद करते हुए सही वक़्त पर मुहैय्या कराएँ या इसी तरह की कोई और व्यवस्था करें. यह जानकारी, व्यक्ति की आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने से जुड़ी ख़ास ज़रूरतों पर ग़ौर करते हुए मुहैय्या कराई जानी चाहिए और इसके लिए अलग से कोई क़ीमत नहीं ली जानी चाहिए. तौर-तरीके या मदद की उपयुक्तता तय करने के लिए संबंधित व्यक्ति से सलाह-मशविरा करें.	एम्प्लॉई एक्सपीरियंस टीम	कर्मचारियों को इस बारे में प्रशिक्षण दिया गया है कि अनुरोध किए जाने पर आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीके मुहैय्या कराना और बातचीत के ज़रिए मदद करना ज़रूरी है. कृपया नीचे दी गई आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना देखें.

पिछले अपडेट की तारीख़: 23 दिसंबर, 2020

आसानी से इस्तेमाल किए जा सकने वाले तौर-तरीकों की उपलब्धता और बातचीत के ज़रिए की जाने वाली मदद से जुड़ी सूचना

Indeed Canada Corp के लिए यह ज़रूरी है कि हम ऐसे तरीके से ग्राहक सेवा मुहैय्या कराएँ, जिसे विकलांग लोगों के साथ-साथ हमारे सभी ग्राहक आसानी से इस्तेमाल कर सकें. अपने इस मक़्सद को पूरा करने के लिए, हमने ऐसी नीतियाँ लागू की हैं, जिनसे हमारी तरफ़ से दी जाने वाली सेवाओं और सुविधाओं को ज़्यादा आसानी से इस्तेमाल किया जा सके. अगर आपको हमारी नीतियों की कॉपी चाहिए या आप यह जानना चाहते हैं कि हमारी तरफ़ से विकलांग ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं के तौर-तरीकों के बारे में हमें फ़ीडबैक कैसे दिया जाए, तो कृपया नीचे बताए गए किसी भी तरीके से aoda@indeed.com पर संपर्क करें.

अगर आप ऊपर बताई गई कोई भी जानकारी या हमारी सेवाओं से जुड़ी कोई भी जानकारी ऐसे तरीके से चाहते हैं, जिससे इसे आसानी से पढ़ा और समझा जा सके या फिर अगर आपको बातचीत के ज़रिए कोई मदद चाहिए, तो इस बारे में कृपया aoda@indeed.com को बताएँ, वे आपसे सलाह-मशविरा करेंगे यह तय करेंगे कि आपको जानकारी ऐसे किस तरीके से मुहैय्या कराई जाए, जो आपकी ख़ास ज़रूरतों के मुताबिक़ हो.

ईमेल: aoda@indeed.com

फ़ोन: (647) 256-4009

पता: Indeed Canada Corp., 1200-2 Bloor Street West, Toronto, ON, M4W 3E2