এপিএস গ্রুপ ১০৬, পূর্ব ফায়দাবাদ, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০।	পলিসির নাম ঃ হয়রানি ও উৎপীড়ন মুক্ত নীতিমালা Anti Harassment Policy
	কার্যকর তারিখ ঃ ০১/০৬/২০১৬ ইং
	নবায়নের তারিখঃ ০১/০৬/২০১৮ইং সংশোধনের তারিখঃ ০১/০৬/২০১৯ইং পরবর্তী নাবায়নের তারিখঃ ০১/০৬/২০২০ইং
এই পলিসি কার্যকর করার দায়িত্বশীল ব্যক্তি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, চেয়ারম্যান, মহাব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপক/অফিসার কমপ্লায়েন্স, ওয়েলফেয়ার অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সকলে।

হয়রানী ও উৎপীড়ন মুক্ত নীতিমালা

Anti Harassment Policy

ক্রমিক নং	বিষয়
০১.	হয়রানী ও উৎপীড়ন মুক্ত নীতিমালা ঃ
০২.	অর্গানাইজেশন ঃ ২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট ২.২ হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা ২.৩ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমুহ
০৩.	রুটিন ও প্রসিডিউর ঃ ৩.১ বাস্তবায়ন রুটিন ৩.২ যোগাযোগ রুটিন ৩.৩ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন
০৪.	যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন ঃ ৪.১ যোগাযোগ ৪.২ বাস্তবায়ন
০৫.	ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল ঃ

হয়রানী ও উৎপীড়ন মুক্ত নীতিমালা

এপিএস গ্রুপ- এ কর্মরত সকল কর্মচারী ভাই-বোনদের সম্মান ও মর্যাদার প্রতি লক্ষ্য রেখে সম্পূর্ণ হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত কর্ম পরিবেশ বজায় রাখতে নিম্মোক্ত নীতিমালা অনুসরণ করে এবং এ ব্যাপারে সকলের সহযোগীতা কামনা করে ।

এপিএস গ্রুপ এ কর্মচারী ভাই-বোনদের প্রতি হয়রানী ও উৎপীড়নমূলক কর্মকান্ড সম্পূর্ণ নিষিদ্ধ। এসব কর্মকান্ড হচ্ছেঃ

১. শারীরিক নির্যাতন করা ।
২. গালি গালাজ করা ও হুমকি প্রদান করা ।
৩. এমন ধরনের মানসিক নির্যাতন করা যার কারনে কর্মীর কাজের স্পৃহা হ্রাস পায় বা নষ্ট হয় ।
৪. যে কোন প্রকার যৌন হয়রানী করা ।
৫. পানীয় জল, টয়লেট, স্বাস্থ্য মানবিক প্রয়োজনের উপর বিধি-নিষেধ আরোপ করা ।
৬. অযৌক্তিকভাবে কর্মীদের চলাচলের উপর নিষেধাজ্ঞা আরোপ করা ।
৭. নিয়োগ এর সময় নারী শ্রমিককে কোন অবাঞ্চিত প্রশ্ন অথবা ডাক্তার/নার্স কর্তৃক কোন ব্যক্তিগত শারিরীক, মানসিক,যৌন হয়রানি মূলক প্রশ্ন করা।

যে কোন ধরনের আক্রমনাত্বক আচরনকারী ব্যক্তির বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা নেয়া হবে । কর্তৃপক্ষের নিকট উৎপীড়ন সংক্রান্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে অভিযোগকারী কর্মচারী কে কোন প্রকার শাস্তির সম্মুখীন হতে হবে না। এই নীতিমালা সকল কর্মচারী/কর্মকর্তা এবং কারখানাতে আগত যে কারো জন্যই প্রযোজ্য হবে।

এপিএস গ্রুপ কর্তৃপক্ষ ফ্যাক্টরীর সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগনকে তাহাদেরকে যে কোন হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত রাখা এবং এ জাতীয় যে কোন অভিযোগ-অনুযোগ ফ্যাক্টরীর সর্বোচ্চ কর্মকর্তার কাছে জানানোর জন্য উৎসাহ প্রদান করে। **যে সকল উপায়ে কর্মচারীগণ তাদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবে সেগুলো হচ্ছেঃ**

১. প্রতিটি টয়লেট রাখা অভিযোগ বা মতামত বাক্সের মাধ্যমে নির্ভয়ে যে কোন কর্মচারী তার অভিযোগ জানাতে পারে।
২. অভিযোগ পত্রে অভিযোগকারী কর্মীর নাম বা কার্ড নাম্বার লেখার কোন প্রয়োজন নাই।
৩. কর্মীরা শ্রমিক ফোরাম সদস্যদের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারে।
৪. শ্রমিকরা তাদের অভিযোগ শ্রমিক অংশগ্রহন কমিটি অথবা ওয়েলফেয়ার অফিসারের মাধ্যমেও জানাতে পারবে।
৪. প্রয়োজনে সরাসরি উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপকের কাছে তথ্য প্রদান করতে পারবে কোন ধরনের বাধা ছাড়াই এবং এক্ষেত্রে সম্পূর্ণ গোপনীয়তা রক্ষা করা হবে ।

শ্রমিকগন অর্গানাইজেশন পদ্ধতি ব্যবহারের মাধ্যমে তাদের হয়রানী ও উৎপীড়নমূলক সমস্যার কথা জানাতে পারবেন।

শ্রমিক ,কর্মচারীগন অভিযোগ / অনুযোগ জানাতে যে পদ্ধতি গ্রহন করতে পারে।

সচেতন কর্মী তৈরীর লক্ষ্যে নিম্মলিখিত প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা গ্রহন করা হয় যার মাধ্যমে কর্মীরা সঠিকভাবে হয়রানী ও উৎপীড়নের কথা কর্তৃপক্ষের কাছে সঠিক নিয়মে জানিয়ে তার প্রতিকার আশা করতে পারে। যেমনঃ

১. নতুন কর্মীদের প্রশিক্ষণ।
২. কমপক্ষে মাসে একবার লাইনচীফ, সুপারভাইজার, এবং ব্যবস্থাপনা কর্মীদের প্রশিক্ষণ।
৩. কমপক্ষে মাসে একবার সম্মিলিত সভার মাধ্যমে কর্মিদের মধ্যে মত বিনিময়।
৪. কমপক্ষে বিশ্রামস্থলসহ প্রধান প্রধান স্থানে এই নীতিমালা ঝুলানো।

কোন নালিশ বা অভিযোগ উত্থাপিত হলে সুনির্দিষ্ট ব্যক্তির মাধ্যমে তা তৎক্ষণাৎ তদন্ত সাপেক্ষে নিম্মোক্ত তথ্যগুলো লিপিবদ্ধ করা হবে ঃ

অভিযোগ প্রদানের তারিখ, ঘটনা সংঘটিত হওয়ার তারিখ, অভিযোগের সঠিক ধরণ, অভিযুক্ত ব্যক্তি এবং অভিযোগকারীর নাম, তদন্তের তারিখ এবং তদন্তকারীর নাম, তদন্তের পদ্ধতি, তদন্ত রিপোর্ট, সিদ্ধান্ত দানের তারিখ এবং সিদ্ধান্ত প্রদানকারীর নাম , আরোপিত শাস্তি এবং আরোপনের তারিখ, শাস্তি প্রাপ্ত ব্যক্তিকে শাস্তির রায় জানানোর তারিখ, অভিযোগকারীকে তদন্তের রিপোর্ট অনুযায়ী গৃহীত সিদ্ধান্ত জানানো হবে এবং স্বাক্ষর করনের মাধ্যমে নথিবদ্ধ করা হবে।

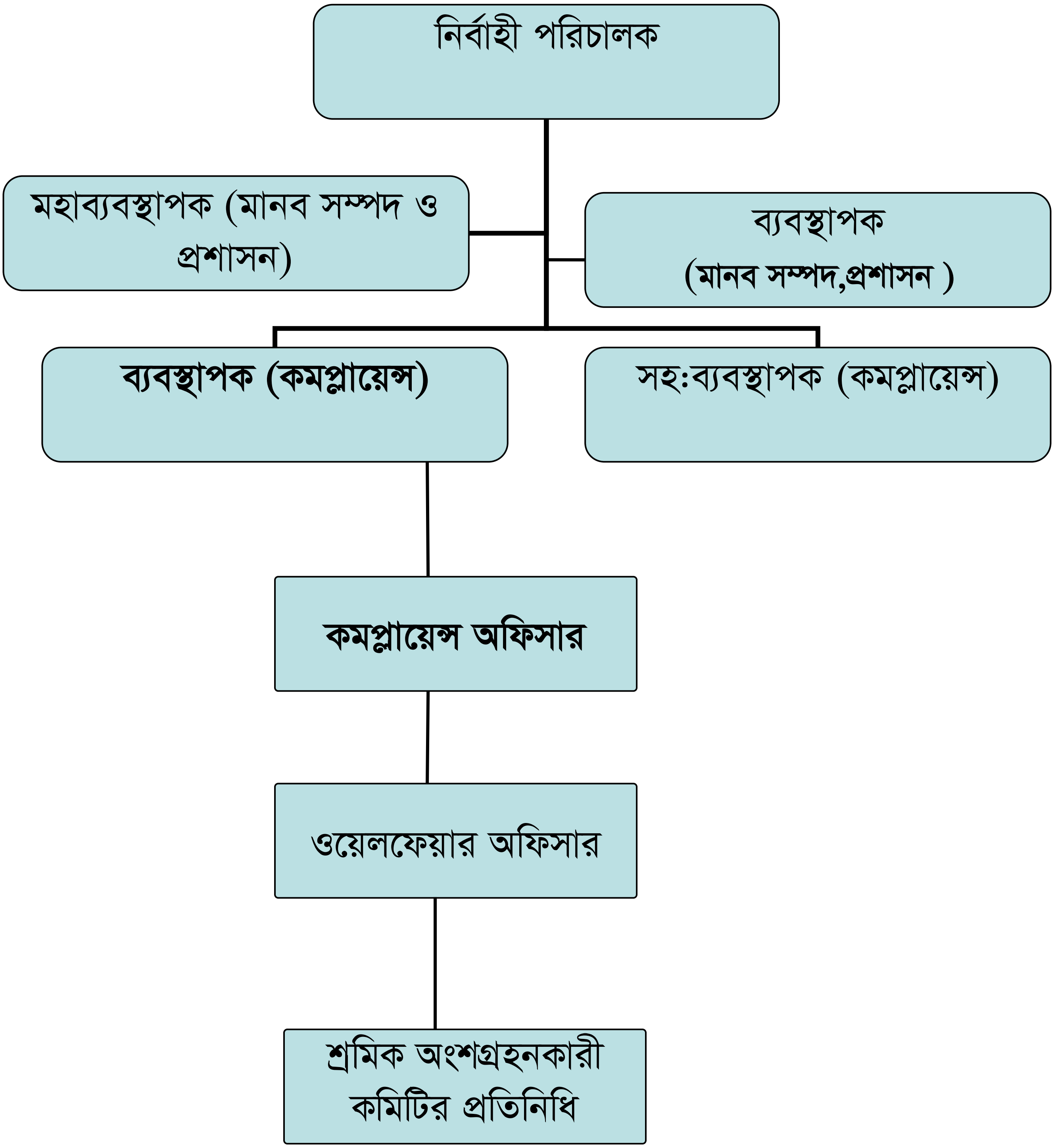
২. অর্গানাইজেশন

এপিএস গ্রুপ - এ কর্মরত সকল কর্মচারী ভাই-বোনদের সম্মান ও মর্যাদার প্রতি লক্ষ্য রেখে সম্পূর্ণ হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত কর্ম পরিবেশ বজায় রাখতে নিম্মোক্ত নীতিমালা অনুসরণ করে এবং এ ব্যাপারে সকলের সহযোগীতা কামনা করে ।

ফ্যাক্টরীতে শ্রমিকদেরকে যে কোন প্রকার হয়রানীমুক্ত রাখতে একটি নীতিমালা গঠন করা হয়। ফ্যাক্টরীকে সার্বক্ষনিক হয়রানীমুক্ত নিশ্চিত করাই এই নীতিমালার লক্ষ্য।
এ বিষয়ে যে নীতিমালা প্রনয়ন করেছে তা **বাস্তবায়নের** প্রক্রিয়া পর্যবেক্ষন ও উপরোক্ত বিষয়ের উপর কারেক্টিভ এ্যাকশন **প্রনয়ন** করা এবং তা প্রয়োগ করার নিমিত্তে নিম্মলিখিত ০৮ (আট) সদস্যদের একটি সমন্বয় কমিটি গঠন করেছে।

০১. নির্বাহী পরিচালক
০২. মহা ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)
০৩. ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও **কমপ্লায়েন্স**)
০৪. ব্যবস্থাপক (**কমপ্লায়েন্স**)
০৫. সহ:ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)
০৬. **কমপ্লায়েন্স** অফিসার
০৭. ওয়েল ফেয়ার অফিসার
০৮. শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি

২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট



২.২ হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা

ফ্যাক্টরীর শ্রমিক ও কর্মচারীদের যে কোন হয়রানীমুক্ত রাখার জন্য নিম্মলিখিত উপায়গুলো **বাস্তব** সম্মত পথ হিসেবে বেছে নিতে পারে।

১. **ওয়েলফেয়ার অফিসার ঃ** কর্তৃপক্ষ ওয়েলফেয়ার অফিসার নিয়োগ করিয়াছে। যাহার মাধ্যমে শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের যে কোন প্রকার হয়রানী ও উৎপীড়নের কথা বলতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করতে পারে।

২. **অংশগ্রহনকারী কমিটি ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীদের সুযোগ সুবিধা অথবা যে কোন প্রকার হয়রানীর কথা সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার জন্য শ্রমিক / কর্মচারীগন শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যের মাধ্যমে অবহিত করতে পারে।

৩. **সহায়তা কেন্দ্র ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন যে কোন প্রকার হয়রানীমুক্ত থাকার জন্য সহায়তা কেন্দ্রের সাহায্য নিতে পারে।

৪. **অভিযোগ বক্স ঃ** কর্তৃপক্ষ প্রতিটি টয়লেটের অভিযোগ বক্স স্থাপন করিয়াছে। শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগন তাহাদের হযরানীর কথা মুখে না বলতে পারলে তা অভিযোগ বক্সে লিখে ফেলতে পারে।

৫. **কমপ্লায়েন্স অফিসার** ঃ শ্রমিক ও কর্মচারীগনদের যে কোন প্রকার হয়রানীমুক্ত রাখতে শ্রমিকদের নিকট থেকে অভিযোগ সরাসরি গ্রহন করে ব্যবস্থা গ্রহন করতে পারে।

৬. **পি.এম /এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজার ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের যে কোন প্রকার হয়রানীর কথা পি.এম/এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজারদেরকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করতে পারে।

৭. **ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)**ঃ শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের যে কোন হয়রানীমূলক সমস্যার কথা ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।

৮. **ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স) ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের য কোন হয়রানীমূলক সমস্যার কথা ব্যবস্থাপক (**কমপ্লায়েন্স**) কে বলিতে পারেন এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারেন।

৯. **নির্বাহী পরিচালকঃ প্রয়োজনে সরাসরি নির্বাহী পরিচালকের** মাধ্যমে জানানো যাবে। যদি তাতেও কোন ফল না হয় তাহলে সরাসরি কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবে এবং সেক্ষেত্রে অবশ্যই গোপনীয়তা রক্ষা করা হবে, এবং এটাও মনে রাখতে হবে যে, কোন অপ্রাসঙ্গিক বা মিথ্যা বানোয়াট বলা বা লিখা উচিৎ হবে না।

এছাড়াও শ্রমিক/কর্মচারীগন তাদের হয়রানীমূলক অভিযোগের কথা নিম্মলিখিত মোবাইল নাম্বারে সরাসরি জানাতে পারে।

নির্বাহী পরিচালক	ঃ	০১৮১১৪৫৬০৩৩
মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন)	ঃ	০১৮৪৪২১৯৪৭৯
ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন)	ঃ	০১৮৪৭০৮১৯৮২
ব্যবস্থাপক (**কমপ্লায়েন্স**)	ঃ	০১৮১১৪৪৬৬৮৪
সহ:ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)	ঃ	০১৮১৯৫৫৭৮৪৭
সিকিউরিটি পোষ্ট	ঃ	০১৮১১৪৪৮০৩৮

২.৩ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমুহ

নির্বাহী পরিচালক

হয়রানীমূলক অভিযোগ বিষয়ক সকল প্রকার জবাবদিহিতা নিশ্চিত করন।

চুড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রদান।

মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন)

হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা বাস্তবায়নের বিষয়ে সকল তথ্য বাস্তবায়ন সংশিষ্ট কর্তৃপক্ষ কে **দ্রুত সিদ্ধান্ত** দিবেন।

উৎপাদন সংশিষ্ট ও অন্যান্য কর্মকর্তাগনের হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা বিষয়ে কোন অভিযোগ/সমস্যা থাকলে অবশ্যই মহা ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) **দ্রুত সিদ্ধান্ত** দিবেন।

ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)

পলিসি বাস্তবায়নের ব্যাপারে সকল সেকশনের সাথে সমন্বয় করা।
পলিসি বাস্তবায়নের ব্যাপারে কোন বিচ্যুতি ঘটলে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের মৌলিক অধিকার ক্ষুন্ন হলে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের কর্মসংস্থান, বেতন, সুযোগ-সুবিধা, অগ্রিম প্রদান এর ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ বা বয়সের কারনে ভেদাভেদ সৃষ্টি করা হয়না এ বিষয়টি নিশ্চিত করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদশ অনুসরন করা হয়না এ বিষয়টি নিশ্চিত করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরীক নির্যাতন, গালিগালাজ বা হুমকি প্রদান করা, অযৌক্তিকভাবে কর্মচারীদের চলাফেরায় বাধা প্রদান করা এ সকল অভিযোগের বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের বেতন, ওভারটাইম ও হাজিরা বোনাস সংক্রান্ত অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে গ্রহন করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা।

ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)

শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে,কর্মসংস্থান, বেতন, কর্মপরিবেশ, সুযোগ-সুবিধা, ইত্যাদি ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ বা বয়সের কারনে কোন প্রকার হয়রানী সৃষ্টি যেন না হয় তা পর্যবেক্ষন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ অনুসরন করা হয় না এ বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।

শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরীক নির্যাতন, গালিগালাজ বা হুমকি প্রদান করা,অযৌক্তিকভাবে কর্মচারীদের চলাফেরায় বাধা প্রদান করা এ সকল বিষয় তীক্ষ্নভাবে পর্যবেক্ষন করা।

শ্রমিক/কর্মচারীদের বেতন ও ওভারটাইম সংক্রান্ত কোন হয়রানী সংগঠিত হয় কিনা পর্যবেক্ষন করা।

শ্রমিক/কর্মচারীদের মৌলিক অধিকার যেন ক্ষুন্ন না হয়, সে বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।

কোম্পানী কর্তৃক গৃহিত নীতিমালা বাস্তবায়নে যে কোন লংঘন বা ব্যতয় পরিলক্ষিত হলে তা কর্তৃপক্ষের গোচরীভুত করা।

শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির মাসিক সভা আয়োজনের ব্যপারে সহযোগিতা করা।

শ্রমিক/কর্মচারীদের সাথে মিডলেভেল কর্মকর্তাদের আচরন বিষয়ক মাসিক সভা আয়োজনের ব্যপারে সমন্বয় করা।

<u>কমপ্লায়েন্স অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসারঃ</u>

মৌলিক অধিকার সম্পর্কে শ্রমিক/কর্মচারীদের সচেতন করা।

পলিসি **বাস্তবায়ন** সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ লিপিবদ্ধ করা ।

অত্র ফ্যাক্টরীর শ্রমিক/কর্মচারীদের হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা ও কোন প্রকার হয়রানীর শিকার হলে তা জানানোর সকল চ্যানেল সম্পর্কে অবহিত করার জন্য সকল সিড়িঁতে স্থাপিত নোটিশ বোর্ডে পলিসি প্রদর্শিত আছে কিনা তা পর্যবেক্ষন করা।

নতুন ও পুরাতন কর্মরত শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়মিত পলিসি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষন প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহন করা।

কোম্পানী কর্তৃক গৃহীত নীতিমালা বাস্তবায়নে যে কোন লংঘন বা ব্যতয় পরিলক্ষিত হলে তা কর্তৃপক্ষের গোচরীভুত করা।

শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরীক নির্যাতন, গালিগালাজ বা হুমকি প্রদান করা, অযৌক্তিকভাবে কর্মচারীদের চলাফেরায় বাধা প্রদান করা এ সকল অভিযোগ সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা।

হয়রানীমূলক আচরন মোকাবেলায় ফ্যাক্টরী কি কি ব্যবস্থা গ্রহন করবে সে সম্পর্কে শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা।

নিয়মিত শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির মাসিক সভা অনুষ্ঠান করা এবং সভার কার্যবিবরনী লিপিবদ্ধ করা এবং শ্রমিক কর্মচারীদের নোটিশ বোর্ড ও পিএ সিষ্টেম এর মাধ্যমে অবহিত করা।

শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধিঃ

- \# শ্রমিক ও মালিকের মধ্যে পারস্পরিক আস্থা ও বিশ্বাস, সমঝোতা এবং সহযোগিতা বৃদ্ধিও প্রচেষ্টা চালানো।
- \# শ্রম আইনের প্রয়োগ নিশ্চিত করা।
- \# শৃংঙ্খলাবোধে উৎসাহিত করা, নিরাপত্তা, পেশাগত স্বাস্থ্য এবং কাজের অবস্থার উন্নতি বিধান ও সংরক্ষনের ব্যবস্থা করা।
- \# বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষন, শ্রমিক শিক্ষা এবং পরিবার কল্যান প্রশিক্ষনে উৎসাহিত করা।
- \# উৎপাদনের লক্ষমাত্রা অর্জন, উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি, উৎপাদন খরচ হ্রাস এবং অপচয় রোধ করা এবং উৎপাদিত দ্রব্যের মান উন্নত করা।
- \# অংশগ্রহনকারী কমিটির কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার সুপারিশ করা ও তৎসম্পর্কে আলোচনা ও মতবিনিময়ের জন্য প্রতি মাসে একবার সভার আয়োজন করা।
- \# মালিক প্রদত্ত বিভিন্ন সুযোগ সুবিধা শ্রমিকদের জানানো।
- \# কোন প্রকার হয়রানীর শিকার হলে শ্রমিক/কর্মচারীদের ওয়েলফেয়ার অফিসার/সাজেশন বক্স/হটলাইন/কমপ্লায়েন্স/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি বা কর্তৃপক্ষকে জাননোর বিষয়ে অবহিত করা।

৩. কার্যপ্রনালী ও কার্যপোকরণ (Routines & Procedures) ঃ

অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতি ঃ অনানুষ্ঠানিক বা মৌখিক ভাবে যে সকল হয়রানীমুলক অনুযোগগুলো সমাধানের জন্য উত্থাপিত হয় তা নিম্নলিখিত উপায়ে সমাধান করা হয়। একে অনানুষ্ঠানিক উপায়ে নিস্পত্তির প্রথম ধাপ হিসাবে বিবেচনা করা হয়।

অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতির মূল ধাপগুলো হলো ঃ

প্রথম ধাপ

১. হয়রানীর স্বীকার হওয়া ব্যাক্তি প্রথমে তার অভিযোগ সম্পর্কে কল্যান কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তাকে জানাবে।

২. কল্যান কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা অভিযোগ গ্রহনের ১ কর্মদিবসের মধ্যে প্রয়োজনে অন্যদের/সংশ্লিষ্ট ব্যাক্তিবর্গের সাথে পরামর্শ করে মৌখিক ভাবে অভিযোগটির সঠিক সমাধানের চেষ্টা করবেন এবং সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবগত করবেন।

৩. হয়রানীর স্বীকার হওয়া ব্যাক্তি, কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টি নিয়ে পরবর্তী ধাপে অগ্রসর হতে পারবেন।

দ্বিতীয় ধাপ

১. সরাসরি তার উর্ধ্বতন এর বিরুদ্ধে কোন হয়রানীর অভিযোগ উত্থাপিত হলে বা অভিযোগকারী অনানুষ্ঠানিকভাবে নিস্পত্তিকৃত সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টির সঠিক সমাধানের জন্য ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি কে জানাবে।

২. ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)/ শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি অভিযোগ গ্রহনের ১ কর্মদিবসের মধ্যে উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে সম্ভাব্য হয়রানী সম্পর্কে সঠিক ভাবে জানার জন্য এবং যাদের দ্বারা হয়রানী পরিচালিত হচ্ছিল তাদের অবগতির মাধ্যমে বিষয়টির সঠিক সমাধানের চেষ্টা করবেন।

তৃতীয় ধাপ

- ব্যবস্থাপক(মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)/ শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধিদের সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টি উপ-মহাব্যবস্থাপক/ মহা-ব্যবস্থাপককে জানাবেন।
  মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক (যদি প্রয়োজন হয় নির্বাহী পরিচালককে বিষয়টি অবগত করতে হবে) বিষয়টি সম্পর্কে অবগত হওয়ার ১ কর্মদিবসের মধ্যে উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে সম্ভাব্য ভুল বুঝাবুঝির বিষয়টি সুস্পষ্ট ধারনা লাভ করার জন্য এবং যাদের মাধ্যমে বিষয়টি পরিচালিত হচ্ছিল তাদেরকে অবগত করে সংলাপের আয়োজন করবে যার মাধ্যমে বিষয়টির/সমস্যাটির স্থায়ী সমাধান হবে।

পরিশেষে সমাধানকৃত বিষয়টি ১ কর্মদিবসের মধ্যে যার মাধ্যমে হয়রানীর অভিযোগটি উপস্থাপিত হয়েছিল তিনি অথবা welfare অথবা ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) সরাসরি অভিযোগকারীকে অভিযোগের সমাধান তার বিভাগীয় প্রধানের সামনে জানাবেন এবং সকল সমাধানের বিষয় মানব সম্পদ বিভাগের HR Officer ফাইলে বা নির্দিষ্ট Register এ লিপিবদ্ধ করে রাখবেন।

আনুষ্ঠানিক/লিখিত পদ্ধতি ঃ মৌখিক বা অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতিতে হয়রানীর সমাধান করা সম্ভব না হলে অথবা যদি কোন স্পর্শকাতর বিষয়ে হয়রানীর অভিযোগ উত্থাপিত হয় সে ক্ষেত্রে আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি অনুসরন করা হয়। আনুষ্ঠানিক পদ্ধতির মূল ধাপগুলো হলো ঃ

প্রথম ধাপ

১. যখন কোন হয়রানী অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতির মাধ্যমে সমাধান সম্ভব হয় না বা অভিযোগকারী এ পদ্ধতিতে গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে সে ক্ষেত্রে হয়রানীর স্বীকার হওয়া ব্যাক্তি তার অভিযোগের বিষয় এবং অসন্তুষ্ট হওয়ার কারন উল্লেখ করে লিখিত ভাবে কল্যান কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকতা/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমে "মানব সম্পদ" বিভাগে বিষয়টি অবগত করবে। ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) সমস্যাটির সঠিক সমাধানের জন্য প্রয়োজনানুসারে সংশ্লিষ্ট ব্যাক্তি বর্গের সাথে পরামর্শ করে অভিযোগের বিষয়টি তদন্ত করবে।
২. ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) অভিযোগটির সম্ভাব্য নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বর্গকে নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং আলোচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হবে ও উক্ত সিদ্ধান্ত ২ কর্মদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে লিখিতভাবে জানাবে আর তার সাথে সাথে লিখিত রেকর্ড রাখবে।

দ্বিতীয় ধাপ

১. হয়রানীর স্বীকার হওয়া ব্যক্তি বিভাগীয় প্রধানের প্রস্তাবিত সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ পূর্বক সংশ্লিষ্ট মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) নিকট লিখিত আবেদন জানাবে।
২. হয়রানীর সঠিক সমাধানের জন্য আলোচনা সাপেক্ষে একমতে পৌছানোর লক্ষ্যে মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গদের নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত/ফলাফল অভিযোগকারীকে ৩ কর্মদিবসের মধ্যে লিখিত ভাবে জানাবে।

তৃতীয় ধাপ

১. সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপকের সিদ্ধান্তে হয়রানীর স্বীকার ব্যক্তি অসন্তুষ্ট হলে তার কারণ উল্লেখ পূর্বক লিখিতভাবে মহাব্যাবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এর নিকট আবেদন করতে পারবে।
২. মহাব্যাবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) সংশ্লিষ্ট সকল কে নিয়ে সভা আয়োজনের মাধ্যমে অভিযোগের বিষয় এবং সে ব্যাপারে যা যা পদক্ষেপ নেয়া হয়েছিল তা সঠিক ভাবে যাচাই পূর্বক কিভাবে সমস্যাটির সঠিক সমাধানে পৌছানো যায় সে সম্পর্কে আলোচনা করবে এবং আলোচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহন করবে আর গৃহীত সিদ্ধান্ত /ফলাফল সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে ৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে লিখিতভাবে জানাবে।
৩. হয়রানীর অভিযোগটি যদি Disciplinary Matter এ আওতাভুক্ত হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগ সম্পর্কে মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এর মন্তব্য Report এ লিপিবদ্ধ থাকবে এবং মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) এর সাক্ষর থাকবে।
৪. হয়রানীর অভিযোগটি নিষ্পত্তি বা সমাধানের বিষয়ে নির্বাহী পরিচালকের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গন্য হবে।

হয়রানীমূলক অভিযোগের সমাধান যদি ৭ কর্মদিবসের মধ্যে দেয়া সম্ভব না হলে বা সঠিক সমাধানে না আসা যায় তাহলে ব্যবস্থাপক 'মানব সম্পদ" অভিযুক্তকারীকে বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ অনুযায়ী লিখিত নোটিশ করবেন এবং তাকে জবাব দিতে বলবেন, জবাবে যদি ব্যবস্থাপক মানব সম্পদ সন্তুষ্ট না হন তাহলে তদন্ত কমিটি গঠন করবেন এবং তদন্ত কমিটির রির্পোট অনুযায়ী আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

সমাধানকৃত বিষয়টি বা রির্পোটের কপি অভিযোগকারীকে দেয়া হবে সাথে সাথে মৌখিক ও লিখিত ভাবে তার বিভাগীয় প্রধানের সম্মুখে তাকে অভিযোগের সমাধান জানানো হবে।

৩.১ বাস্তবায়ন রুটিন

কার্যক্রম সমুহ/Activities (What)	প্রক্রিয়া/Procedure (How)	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ (Who/Designation)	বাস্তবায়নের সময় (When)	বাস্তবায়নের সময়সীমা (Time Line)
০১. কর্মসংস্থান, বেতন, সুযোগ-সুবিধা, অগ্রিম প্রদান এর ক্ষেত্রে অত্র ফ্যাক্টরীতে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ অনুসরন করা হয়না।	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরন করতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ,প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	নতুন শ্রমিক নিয়োগের সময়	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০২. পদোন্নতি ও প্রতিনিধিত্বের এর ক্ষেত্রে অত্র ফ্যাক্টরীতে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদশ অনুসরন করা হয়না।	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরন করতে হবে	মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ,প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	চাকুরীরত শ্রমিক/ কর্মচারীদের ক্ষেত্রে	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
৩. শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরীক নির্যাতন/গালিগালাজ/চিৎকার ও চেঁচামেচি/অযৌক্তিকভাবে চলাফেরায় বাধা প্রদান ও মহিলা শ্রমিকদের সাথে বিব্রতকর আচরন করা যাবেনা।	কোম্পানীর অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরন করতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ,প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	হয়রানী ও উৎপীড়ন সংক্রান্ত কোন অভিযোগ উত্থাপিত হইলে।	প্রয়োজন অনুযায়ী
০৪. শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি/সাজেশন বক্স/হট লাইন/অভিযোগ জানানোর সকল চ্যানেল সমুহ।	কোম্পানীর অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরন করতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ,প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	নতুন শ্রমিক নিয়োগের সময়	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী

৩.২ কম্যুনিকেশন রুটিন

কার্যক্রম সমুহ Activities (What)	কম্যুনিকেশনের ধরন Procedure (How)/types of communication tools	বাস্তবায়নকারী (Who)	বাস্তবায়নের সময় (When)	সময়সীমা (Time Line)
০১. সদস্যদের অবহিত করা।	সভার মাধ্যমে (সভার কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	নির্বাহী পরিচালক	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠীত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০২. মিডলেভেল কর্মকর্তাদের অবহিত করা।	সভার / প্রশিক্ষনের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন)/ াব্যবস্থাপক(মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠীত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৩. পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা	সভা/প্রশিক্ষন/পিএ সিষ্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)/ কমপ্লায়েন্স অফিসার /ওয়েলফেয়ার অফিসার	যত শীঘ্রই সম্ভব সকল পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৪. কাজে যোগদানকৃত নতুন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা হয়।	সভা/প্রশিক্ষন/পিএ সিষ্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ কমপ্লায়েন্সঅফিসার/ ওয়েলফেয়ার অফিসার / শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি	কাজে যোগদানের পর যত শীঘ্রই সম্ভব।	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৫. সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা।	সভার মাধ্যমে (সভার কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	নির্বাহী পরিচালক	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠীত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী

৩.৩ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন

কার্যক্রম সমুহ **Activities (What)**	কম্যুনিকেশনের ধরন **Procedure (How)**	বাস্তবায়নকারী **(Who)**	বাস্ড়বায়নের সময় **(When)**
০১. ইন্টারনাল অডিট	ইন্টারনাল অডিট করা হইবে নিম্নোক্ত বিষয়ের উপর ভিত্তি করে ঃ ক) শ্রমিক/কর্মচারীদের ইন্টারভিউ। খ) কর্মকর্তাদের ইন্টারভিউ। গ) ডকুমেন্ট পরিক্ষা। ঘ) চাক্ষুষ নিরীক্ষন। # সাজেশন বক্স # হয়রানীর রেজিষ্টার # শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সভার কার্যবিবরনী ও এজেন্ডা। # হয়রানী ও উৎপীড়ন সংক্রান্ত অভিযোগের ভিত্তিতে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহনের প্রক্রিয়া অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরান হয়েছে কিনা তা নিরীক্ষন করা। # প্রশিক্ষন রুটিন ও সময়সুচী সঠিকভাবে অনুসরন করা হচ্ছে কিনা তা পর্যবেক্ষন করা।	ইন্টারনাল অডিট টিম	প্রতিষ্টানের গুরুত্ব অনুসারে
০২. রিপোর্টিং	# অডিট এর মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্যগুলোর ভিত্তিতে রিপোর্ট তৈরী করা। # সদস্য ও সর্বোচ্চ কর্মকর্তাদের নিয়ে সভা অনুষ্ঠিত করা। # সমস্যার কারন নির্ণয় করা। # ক্যাপ তৈরী করা।	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ	যত শীঘ্রই সম্ভব।
০৩. কন্ট্রোল	# পুণঃ কোন সম্ভাব্য ঘটনার জন্য বিপদ বিশ্লেষন করা। # নিবারক কার্যাবলী – আয়ত্বাধীন কোন সমস্যা পুনঃ হলে নিবারনের জন্য কি পদক্ষেপ গ্রহন করা হইবে।	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ	প্রতিষ্ঠানের গুরুত্ব অনুসারে
০৪. রিমেডিয়েশন	# যদি ফিডব্যাক এর ফলাফলের মাধ্যমে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া পরিবর্তন দরকার হয়, তদানুসারে পরিবর্তন করিতে হইবে।	হয়রানী ও উৎপীড়নমুক্ত নীতিমালা বাস্তবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ	প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজন অনুসারে

৪. যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন

৪.১ যোগাযোগ ঃ

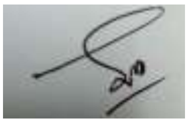
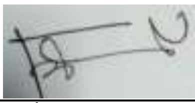
কমুনিকেশন রুটিন (৩.২) অনুসরন করতে হবে।

৪.২ বাস্তবায়ন ঃ

বাস্তবায়ন রুটিন (৩.১) অনুসরন করতে হবে।

৫. ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল

ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন (৩.৩) অনুসরন করতে হবে।

প্রস্তুতকারীর নাম ও স্বাক্ষর	চেক প্রদানকারীর নাম ও স্বাক্ষর	অনুমোদনকারীর নাম ও স্বাক্ষর
		
মোঃ মনজুরুল হক সহ:ম্যানেজার (এইচ আর এবং কমপ্লায়েন্স)	মেজর এইচএম ফরহাদ (অব:) জিএম(এডমিন, এইচ আর এন্ড কমপ্লায়েন্স)	মোঃ হাসিব উদ্দিন চেয়ারম্যান।