


Table 1

 <p><b>এপিএস গ্রুপ</b> ১০৬, পূর্ব ফায়দাবাদ, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০।</p>	পলিসির নাম : <u>অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিমালা</u> <b>Grievance Disposal Policy</b>
	কার্যকর তারিখ : ১০/১০/২০১৫ ইং
	নবায়নের তারিখঃ ০১/০৬/২০১৮ ইং সংশোধনের তারিখঃ ০১/০৬/২০১৯ ইং
	পরবর্তী নবায়নের তারিখঃ ০১/০৬/২০২০ ইং
এই পলিসি কার্যকর করার দায়িত্বশীল ব্যক্তি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, চেয়ারম্যান, মহাব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপক/অফিসার কমপ্লায়েন্স, ওয়েলফেয়ার অফিসার এবং সংশ্লিষ্ট সকলে।

## অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

# Grievance Policy

ক্রমিক নং	বিষয়
০১.	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা :
০২.	অর্গানাইজেশন : ২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট ২.২ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমূহ
০৩.	রুটিন ও প্রসিডিউর : ৩.১ বাস্তবায়ন রুটিন ৩.২ যোগাযোগ রুটিন ৩.৩ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন
০৪.	যোগাযোগ ও বাস্তবায়নঃ ৪.১ যোগাযোগঃ ৪.২ বাস্তবায়নঃ
০৫.	ফিডব্যাক ও কন্ট্রোলঃ

# অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

## ১. পলিসি

### অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

ভূমিকা: গার্মেন্টস শিল্প বাংলাদেশে একটি অনন্য রপ্তানীমুখী প্রতিষ্ঠান। গুণগত মানের জন্য এর যথেষ্ট সুনাম রয়েছে। গার্মেন্টস শিল্প থেকে এদেশের সিংহ ভাগ বৈদেশিক মুদ্রা অর্জিত হয়ে থাকে। একবিংশ শতাব্দীর সূচনা লগ্নে এই শিল্পের উত্তরোত্তর প্রসার ও ব্যাপ্তি বেশ উৎসাহ ব্যাঞ্জক।

এপিএস গ্রুপ একটি বৃহৎ পোশাক রপ্তানীকারক প্রতিষ্ঠান। সহস্রাধিক শ্রমিক এই প্রতিষ্ঠানে কর্মরত। উৎপাদন প্রক্রিয়া অব্যাহত রাখা ও প্রশাসনিক কর্মকাণ্ড পরিচালনার ক্ষেত্রে মাঝে মাঝে শ্রমিক সংক্রান্ত বিষয়ে বিভিন্ন সমস্যার আইনগত সমাধানের প্রয়োজন হয়। এই লক্ষ্যে

এপিএস গ্রুপ কর্তৃপক্ষ শ্রম আইন ২০০৬ এর আলোকে অভিযোগ /অনুযোগ নীতিমালা সংক্রান্ত পলিসি নির্ধারন করা হয়। যাহা নিম্নে বর্ণনা করা হলো :-

কর্তৃপক্ষের প্রতিশ্রুতিঃ বর্তমানে বাংলাদেশের গার্মেন্টস খাতে এই গ্রুপের উত্তরোত্তর উন্নতিকল্পে এবং প্রতিটি ফ্যাক্টরীর উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি সুন্দর ও নিরাপদ কাজের পরিবেশ সৃষ্টি করতে এপিএস গ্রুপ কর্তৃপক্ষ দৃঢ় প্রতিজ্ঞ।

উদ্দেশ্যঃ এপিএস গ্রুপ কর্তৃপক্ষ ফ্যাক্টরীর সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণকে তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ ফ্যাক্টরীর সর্বোচ্চ কর্মকর্তার কাছে জানানোর জন্য উৎসাহ প্রদান করাই ঐ নীতিমালার উদ্দেশ্য।

নীতিমালার লক্ষ্যঃ ফ্যাক্টরীর শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের অভিযোগ বা অনুযোগের ভিত্তিতে ফ্যাক্টরিতে হয়রানী ও নিপীড়ণমূলক কার্যকলাপ সর্বনিম্ন পর্যায়ে আনয়নকরে একটি সুন্দর কাজের পরিবেশ সৃষ্টি এ নীতিমালার লক্ষ্য।

এপিএস গ্রুপ সব সময় শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে গুরুত্ব দিয়ে থাকে।

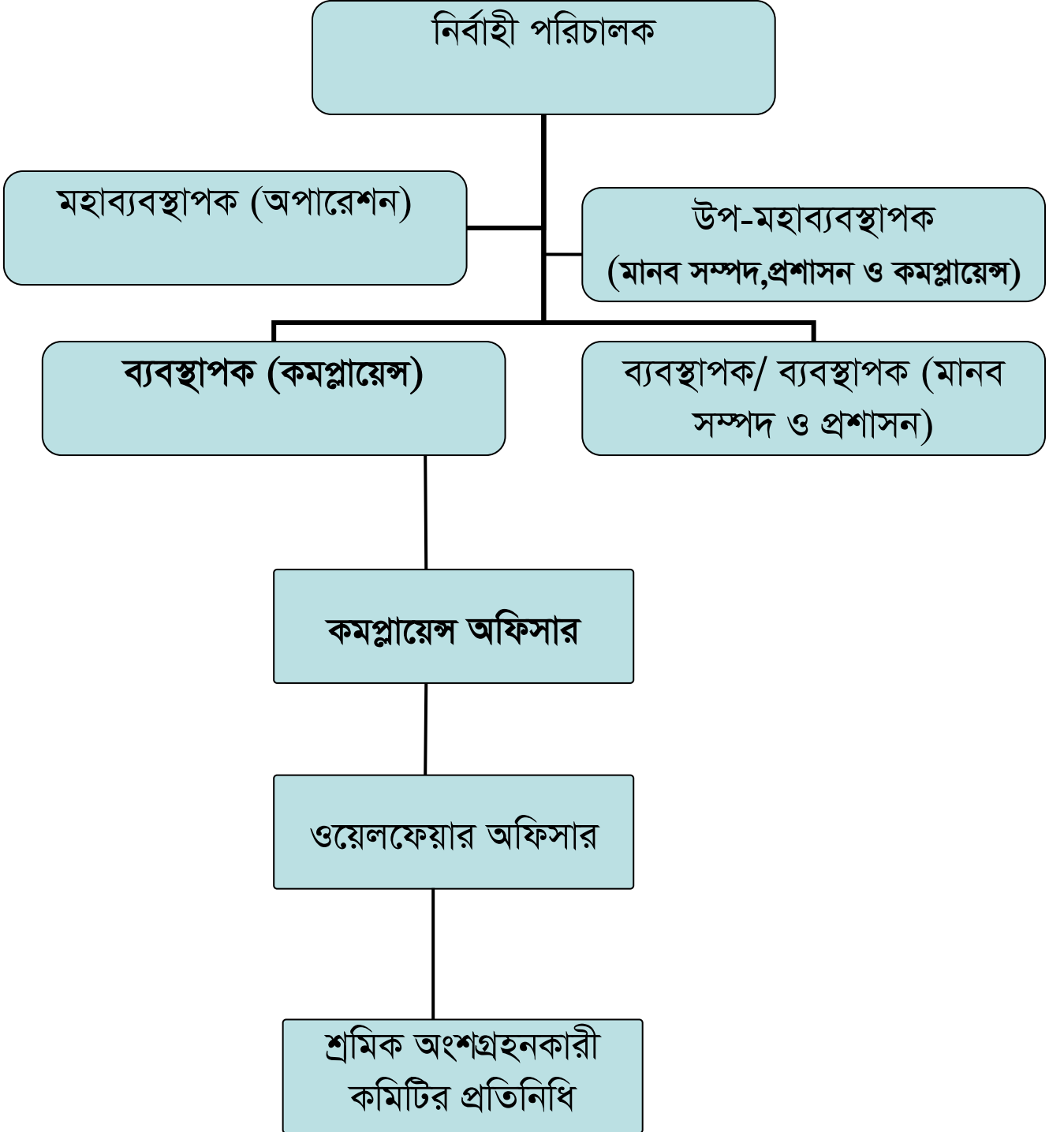
ফ্যাক্টরীতে শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগসমূহ সমাধানের লক্ষ্যে একটি কমিটি গঠন করা হয়।

ফ্যাক্টরীতে অভিযোগ/অনুযোগ সংক্রান্ত বিষয় সমূহ সমাধান নিশ্চিত করাই এই নীতিমালার লক্ষ্য।

এ বিষয়ে যে নীতিমালা প্রনয়ন করেছে তা বাস্তবায়নের প্রক্রিয়া পর্যবেক্ষন ও উপরোক্ত বিষয়ের উপর কারেক্টিভ এ্যাকশন প্লান করা এবং তা প্রয়োগ করার নিমিত্তে নিম্নলিখিত ০৮ (আট) সদস্যদের সমন্বয়ে একটি কমিটি গঠন করিয়াছে

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

## ২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট



অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

ফ্যাক্টরীর শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ সর্বোচ্চ কর্মকর্তাকে জানানোর মাধ্যমে সমস্যা সমাধানের পথ হিসেবে নিম্ন লিখিত উপায়গুলো বাস্তব সম্মত পথ হিসেবে বেছে নিতে পারে।

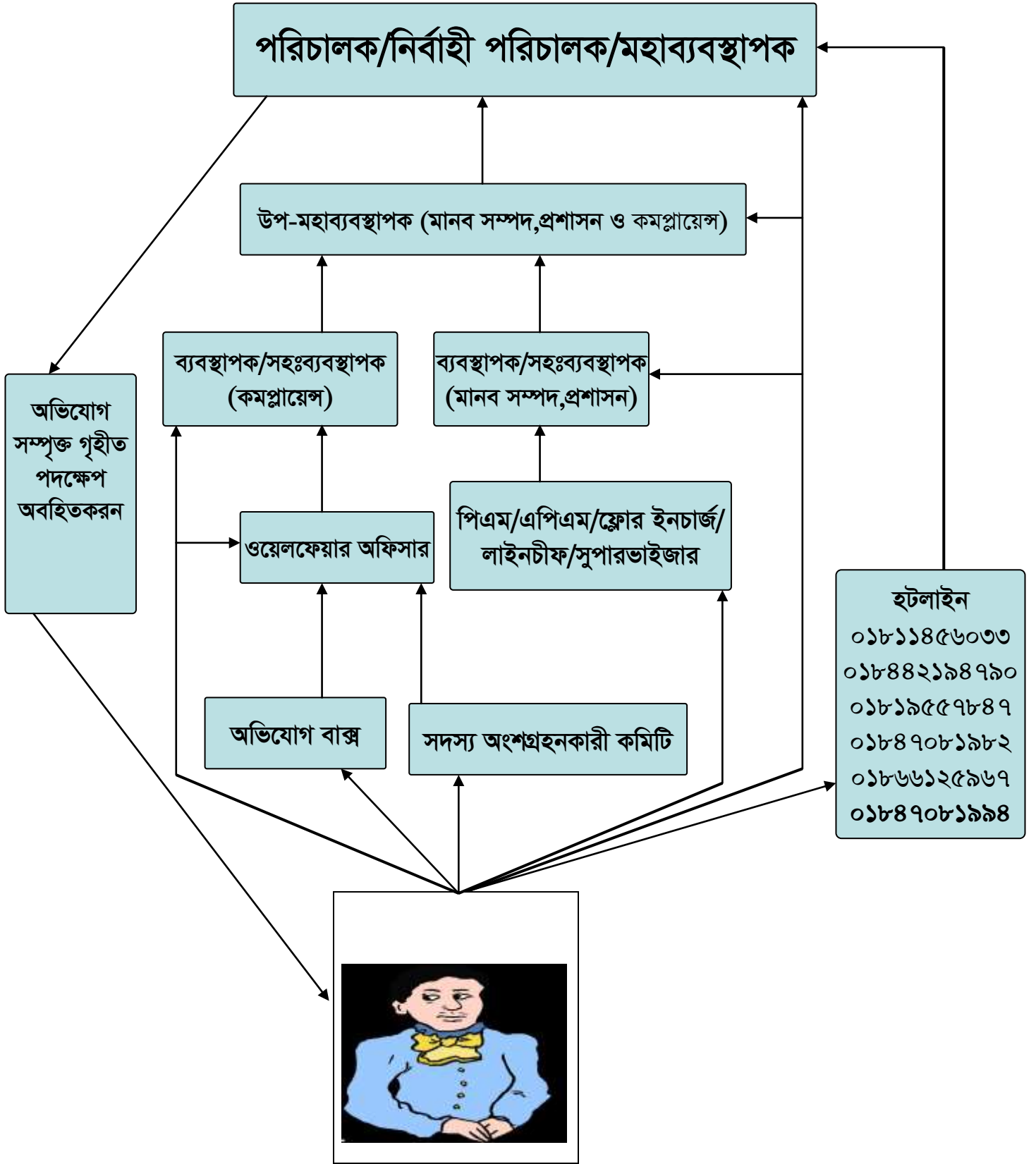
১. ওয়েলফেয়ার অফিসার : কর্তৃপক্ষ ওয়েলফেয়ার অফিসার নিয়োগ করিয়াছে। যাহার মাধ্যমে শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা/অভিযোগ/অনুযোগের কথা বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।
২. শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি : শ্রমিক ও কর্মচারীদের সুযোগ সুবিধা অথবা অভিযোগ/ অনুযোগের কথা সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার জন্য শ্রমিক / কর্মচারীগণ শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যের মাধ্যমে অবহিত করিতে পারে।
৩. সহায়তা কেন্দ্র : শ্রমিক ও কর্মচারীগণ সুযোগ-সুবিধা অথবা অভিযোগ / অনুযোগের সমাধানের জন্য সহায়তা কেন্দ্রের সাহায্য নিতে পারে।
৪. অভিযোগবন্ধু : কর্তৃপক্ষ প্রতিটি টয়লেটের অভিযোগবন্ধু স্থাপন করিয়াছে। শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ বা ভালো পরামর্শ থাকিলে তাহা অভিযোগ বন্ধু ফেলতে পারে।
৫. কমপ্লায়েন্স অফিসার : শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা কমপ্লায়েন্স অফিসারকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।
৬. পি.এম /এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজার : শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা পি.এম/এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজারদেরকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।
৭. ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ): শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।
৮. ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স) : শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স) কে বলিতে পারেন এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারেন।
৯. উপ-মহাব্যবস্থাপক /মহাব্যবস্থাপক বা 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 এও মনে রাখতে হবে যে, কোন অপ্রাসঙ্গিক বা মিথ্যা বানোয়াট বলা বা লিখা উচিত হবে না।

এছাড়াও শ্রমিক/কর্মচারীগণ তাদের অভিযোগ বা অনুযোগ নিম্নলিখিত মোবাইল নাম্বারে সরাসরি জানাতে পারে

নির্বাহী পরিচালক	ঃ ০১৮১১৪৫৬০৩৩
মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন)	ঃ ০১৮৪৪২১৯৪৭৯
ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন )	ঃ ০১৮৬৬১২৫৯৬৭
ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)	ঃ ০১৮১৯৫৫৭৮৪৭
সহ:ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)	ঃ ০১৮১৯৫৫৭৮৪৭
সিকিউরিটি পোস্ট	ঃ ০১৮১১৪৪৮০৩৮

১০. কর্মীদের ন্যায়সংগত সুযোগ-সুবিধা এবং কর্ম-সন্তুষ্টি নিয়ে ব্যবস্থাপকের সাথে আলোচনার জন্য কোম্পানীতে গঠিত “শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি ও কমপ্লায়েন্স বিভাগ” অন্যতম মাধ্যম হিসাবে কাজ করে থাকে।

১১. কর্মীদের জানার এবং পরিস্কার ধারণা থাকার জন্য কোম্পানীর সকল নীতি বোর্ডে প্রদর্শন করা হয়ে থাকে। এছাড়াও নতুন কর্মীদের পরিচিতি মূলক প্রশিক্ষণ এবং নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সকল কর্মীদের ধারাবাহিক প্রশিক্ষণে নীতি সমূহ আলোচনার ব্যবস্থা আছে।



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

## ২.২ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমূহ

### নির্বাহী পরিচালক

# অভিযোগ বিষয়ক সকল প্রকার জবাবদিহিতা নিশ্চিত করন।

# চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রদান।

### মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন)

# অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়নের বিষয়ে সকল তথ্য বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কে দ্রুত সিদ্ধান্ত দিবেন।

# উৎপাদন সংশ্লিষ্ট ও অন্যান্য কর্মকর্তাগণের অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বিষয়ে কোন অভিযোগ/সমস্যা থাকলে অবশ্যই মহা-ব্যবস্থাপক (অপারেশন) দ্রুত সিদ্ধান্ত দিবেন।

### উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)

# সকল প্রকার অভিযোগ বিষয়ক কর্মকাণ্ডের সূষ্ঠ সমাধান তদারকিকরন।

# অনুযোগ/অভিযোগের কারণে সৃষ্ট সকল প্রকার আইনানুগ সমাধান ও শান্তি প্রদানের ক্ষমতা।

### 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 ক্ষুণ্ণ 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 কারণে ভেদাভেদ সৃষ্টি করা হয়না এ বিষয়টি নিশ্চিত করা।

# শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ অনুসরণ করা হয়না এ বিষয়টি নিশ্চিত করা।

# শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরিক 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 কর্মসংস্থান, বেতন, সুযোগ-সুবিধা, অগ্রিম প্রদান এর ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ বা বয়সের কারণে ভেদাভেদ সৃষ্টি করা বিষয়ক অভিযোগ পর্যবেক্ষন করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ অনুসরণ করা হয়না এ বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরিক নির্যাতন, গালিগালাজ বা হুমকি প্রদান করা, অযৌক্তিকভাবে কর্মচারীদের চলাফেরায় বাধা প্রদান করা এ সকল বিষয় তীক্ষ্ণভাবে পর্যবেক্ষন করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের বেতন ও ওভারটাইম সংক্রান্ত অভিযোগ পর্যবেক্ষন করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের মৌলিক অধিকার যেন ক্ষুণ্ণ না হয়, সে বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।
- # কোম্পানী কর্তৃক গৃহীত নীতিমালা বাস্তবায়নে যে কোন লংঘন বা ব্যত্যয় পরিলক্ষিত হলে তা কর্তৃপক্ষের গোচরীভূত করা।
- # শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির মাসিক সভা আয়োজনের ব্যাপারে সহযোগিতা করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের সাথে মিডলেভেল কর্মকর্তাদের আচরন বিষয়ক মাসিক সভা আয়োজনের ব্যাপারে সমন্বয় করা।

## কমপ্লায়েন্স অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসারঃ

- # মৌলিক অধিকার সম্পর্কে শ্রমিক/কর্মচারীদের সচেতন করা।
- # পলিসি বাস্তবায়ন সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ লিপিবদ্ধ করা।
- # অত্র ফ্যাক্টরীর শ্রমিক/কর্মচারীদের অভিযোগ/অনুযোগ পলিসি ও অভিযোগ জানানোর সকল চ্যানেল সম্পর্কে অবহিত করার জন্য সকল সিডিঁতে স্থাপিত নোটিশ বোর্ডে পলিসি প্রদর্শিত আছে কিনা তা পর্যবেক্ষন করা।
- # নতুন ও কর্মরত শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়মিত পলিসি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষন প্রদানের ব্যবস্থা গহন করা।
- # কোম্পানী কর্তৃক গৃহীত নীতিমালা বাস্তবায়নে যে কোন লংঘন বা ব্যত্যয় পরিলক্ষিত হলে তা কর্তৃপক্ষের গোচরীভূত করা।
- # শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরিক 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 কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করা এবং শ্রমিক কর্মচারীদের নোটিশ বোর্ড ও পিএ সিস্টেম 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।
- # শৃঙ্খলাবোধে উৎসাহিত করা, নিরাপত্তা, পেশাগত স্বাস্থ্য এবং কাজের অবস্থার উন্নতি বিধান ও সংরক্ষনের ব্যবস্থা করা।
- # বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ, শ্রমিক শিক্ষা এবং পরিবার কল্যান প্রশিক্ষণে উৎসাহিত করা।
- # উৎপাদনের লক্ষ্যমাত্রা 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/সাজেসন বক্স/হটলাইন/কমপন্টায়েন্স/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি বা কর্তৃপক্ষকে জানানোর বিষয়ে অবহিত করা।

## ৩. কার্যপ্রণালী ও কার্যপৌকরণ (Routines & Procedures) :

অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতি : অনানুষ্ঠানিক বা মৌখিক ভাবে যে সকল অনুযোগগুলো সমাধানের জন্য উত্থাপিত হয় তা নিম্নলিখিত উপায়ে সমাধান করা হয়। ইহাকে অনানুষ্ঠানিক উপায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রথম ধাপ হিসাবে বিবেচনা করা হয়।

অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতির মূল ধাপগুলো হলো :

### প্রথম ধাপ

১. অভিযোগকারী প্রথমে অভিযোগ সম্পর্কে কল্যান কর্মকর্তা/ কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তাকে জানাবে।
২. কল্যান কর্মকর্তা/ কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা অভিযোগ গ্রহণের ১ কর্মদিবসের মধ্যে প্রয়োজনে অন্যদের/সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গের সাথে পরামর্শ করে মৌখিক ভাবে অভিযোগটির সঠিক সমাধানের চেষ্টা করবেন এবং সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবগত করবেন।
৩. অভিযোগকারী কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টি নিয়ে পরবর্তী ধাপে অগ্রসর হতে পারবেন।

### দ্বিতীয় ধাপ

১. সরাসরি তার উর্ধ্বতন এর বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে বা অভিযোগকারী অনানুষ্ঠানিকভাবে নিষ্পত্তিকৃত 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 গ্রহণের ১ কর্মদিবসের মধ্যে উভয় পক্ষের উপস্থিতিতে সম্ভাব্য ভুল বুঝাবুঝি সম্পর্কে সঠিক ভাবে জানার জন্য এবং যাদের দ্বারা অভিযোগটি 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। উপ-মহাব্যবস্থাপক/মহা-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 ধারণা 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 অভিযোগটি উপস্থাপিত হয়েছিল তিনি অথবা welfare অথবা সহঃব্যবস্থাপক (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 অভিযোগের সমাধান করা সম্ভব না হলে অথবা যদি কোন স্পর্শকাতর বিষয়ে অভিযোগ উত্থাপিত হয় সে ক্ষেত্রে আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়।

আনুষ্ঠানিক পদ্ধতির মূল ধাপগুলো হলো :

### প্রথম ধাপ

১. যখন কোন অভিযোগ অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতির মাধ্যমে সমাধান সম্ভব হয় না বা অভিযোগকারী এ পদ্ধতিতে গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে সে ক্ষেত্রে অভিযোগকারী তার অভিযোগের বিষয় এবং অসন্তুষ্ট হওয়ার কারণ উল্লেখ করে লিখিত ভাবে কল্যান কর্মকর্তা/ কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমে “মানব সম্পদ” বিভাগে বিষয়টি অবগত করবে। ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) সমস্যাটির সঠিক সমাধানের জন্য প্রয়োজনানুসারে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গের 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. অভিযোগকারী বিভাগীয় প্রধানের প্রস্তাবিত সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ পূর্বক সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন) নিকট লিখিত আবেদন জানাবে।
২. অভিযোগটির সঠিক সমাধানের জন্য আলোচনা সাপেক্ষে একমতে পৌছানোর লক্ষ্যে উপ-মহা-ব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/মহা-ব্যবস্থাপক (অপারেশন) 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 অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে তার কারণ উল্লেখ পূর্বক লিখিতভাবে উপ-মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন) এর নিকট আবেদন করতে পারবে।
২. উপ-মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ মহা-ব্যবস্থাপক (অপারেশন) 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) কর্মদিবসের মধ্যে লিখিতভাবে জানাবে।
৩. অভিযোগটি যদি Disciplinary Matter এ আওতাভুক্ত হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগ সম্পর্কে উপ-মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ মহা-ব্যবস্থাপক (অপারেশন) এর মন্তব্য Report এ লিপিবদ্ধ থাকবে এবং উপ-মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)/ মহা-ব্যবস্থাপক (অপারেশন) এর সাক্ষর থাকবে।
৪. অভিযোগ নিষ্পত্তি বা সমাধানের বিষয়ে নির্বাহী পরিচালকের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গন্য হবে।

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 রিপোর্ট অনুযায়ী আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

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

## ৩.১ বাস্তবায়ন রুটিন

কার্যক্রম সমূহ/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 অনুসরণ করা হয় না।	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।	উপ-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 মতাদর্শ অনুসরণ করা হয়না।	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ,প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	চাকুরীরত শ্রমিক/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৩. শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরিক নির্যাতন/গালিগালাজ/চিৎকার ও চেষ্টামেচি/অযৌক্তিকভাবে চলাফেরায় বাধা প্রদান ও মহিলা শ্রমিকদের সাথে বিব্রতকর আচরণ করা যাবেনা।	কোম্পানীর অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।	উপ-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 সমূহ।	কোম্পানীর অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।	উপ-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 সমূহ 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 কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	নির্বাহী পরিচালক	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠিত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০২. মিড ও সিনি: লেভেল কর্মকর্তাদের অবহিত করা।	সভার / প্রশিক্ষনের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	(অপারেশন)/ উপ- মহাব্যবস্থাপক(মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠিত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৩. পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা	সভা/প্রশিক্ষণ/পিএ সিস্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)/ কমপ্লায়েন্স	যত শীঘ্রই সম্ভব সকল পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৪. কাজে যোগদানকৃত নতুন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা হয়।	সভা/প্রশিক্ষণ/পিএ সিস্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)/ শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি	কাজে যোগদানের পর যত শীঘ্রই সম্ভব।	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৫. সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা।	সভার মাধ্যমে (সভার কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	নির্বাহী পরিচালক	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠিত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী

## ৩.৩ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রপ্টিন

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

## ৪. যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন

### ৪.১ যোগাযোগ :




কমুনিকেশন রুটিন (৩.২) অনুসরণ করতে হবে।

### ৪.২ বাস্তবায়ন :

বাস্তবায়ন রুটিন (৩.১) অনুসরণ করতে হবে

## ৫. ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল

ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন (৩.৩) অনুসরণ করতে হবে।

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

