অভিযোগ নীতিমালা
(Grievance Policy)

ক্রমিক নং	বিষয়
০১.	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা ঃ
০২.	অর্গানাইজেশন ঃ ২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট ২.২ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমুহ
০৩.	রুটিন ও প্রসিডিউর ঃ ৩.১ যোগাযোগ রুটিন ৩.২ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন

১. পলিসি
অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

প্রতিশ্রুতিঃ
আমরা আমাদের প্রতিষ্ঠান মন্ডল ইন্টিমেটস্ লিঃ কে শ্রমিকের শীর্ষ-পছন্দের প্রতিষ্টান হিসেবে গড়ে তোলার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি এর বাস্তবায়নের মাধ্যমে আমরা আমাদের কর্মীদেরকে কর্মস্থলে আনন্দিত ও অনুপ্রানিত রাখতে চাই।

প্রসঙ্গঃ
বাংলাদেশ শ্রম আইন-২০০৬ ও সংশোধন আইন ২০১৮ ইং এর ধারা ৩৩, আন্তজার্তিক শ্রম সংস্থা এর সম্মেলন-১৩৫ এবং মন্ডল গ্রুপের নীতিমালা ও আচরনবিধি (COC) প্রমূখ হল এই পদ্ধতির মুল ভিত্তি। দেশের প্রচলিত অইন, আন্তজার্তিক শ্রম সংস্থা এবং মূল প্রতিষ্টান তথা মন্ডল গ্রুপের নীতিমালা ও আচরনবিধি অনুসরন করতে মন্ডল ইন্টিমেটস্ লিঃ বদ্ধপরিকর।

উদ্দেশ্যঃ
অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি একদল সন্তুষ্ট শ্রমশক্তি গড়ে তুলতে সাহায্য করবে। আমরা অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতির মাধ্যমে তাদের অনুভূতির সাথে একাত্ম হয়ে তাদের অন্তরে পৌঁছাতে চাই। আমাদের মূল লক্ষ্য হচ্ছে শ্রমিক ও মালিক পক্ষদ্বয়ের মধ্যকার যোগাযোগকে আরও কার্যকর ও গতিশীল করা।

লক্ষ্যঃ
মন্ডল ইন্টিমেটস্ লিমিটেডকে এই অঞ্চলের মধ্যে শ্রমিকের শীর্ষ-পছন্দের একটি প্রতিষ্টান হিসেবে গড়ে তোলা।

পরিধিঃ
এই পদ্ধতি মন্ডল ইন্টিমেটস্ লিমিটেডের সকল শ্রমিক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ক্ষেএে প্রযোজ্য এবং কোন প্রকার নেতিবাচক প্রভাব ছাড়া যে কোন ধরনের অভিযোগ ম্যানেজার এবং দায়িত্ববান ব্যক্তিবর্গের কাছে জানাতে পারবে।

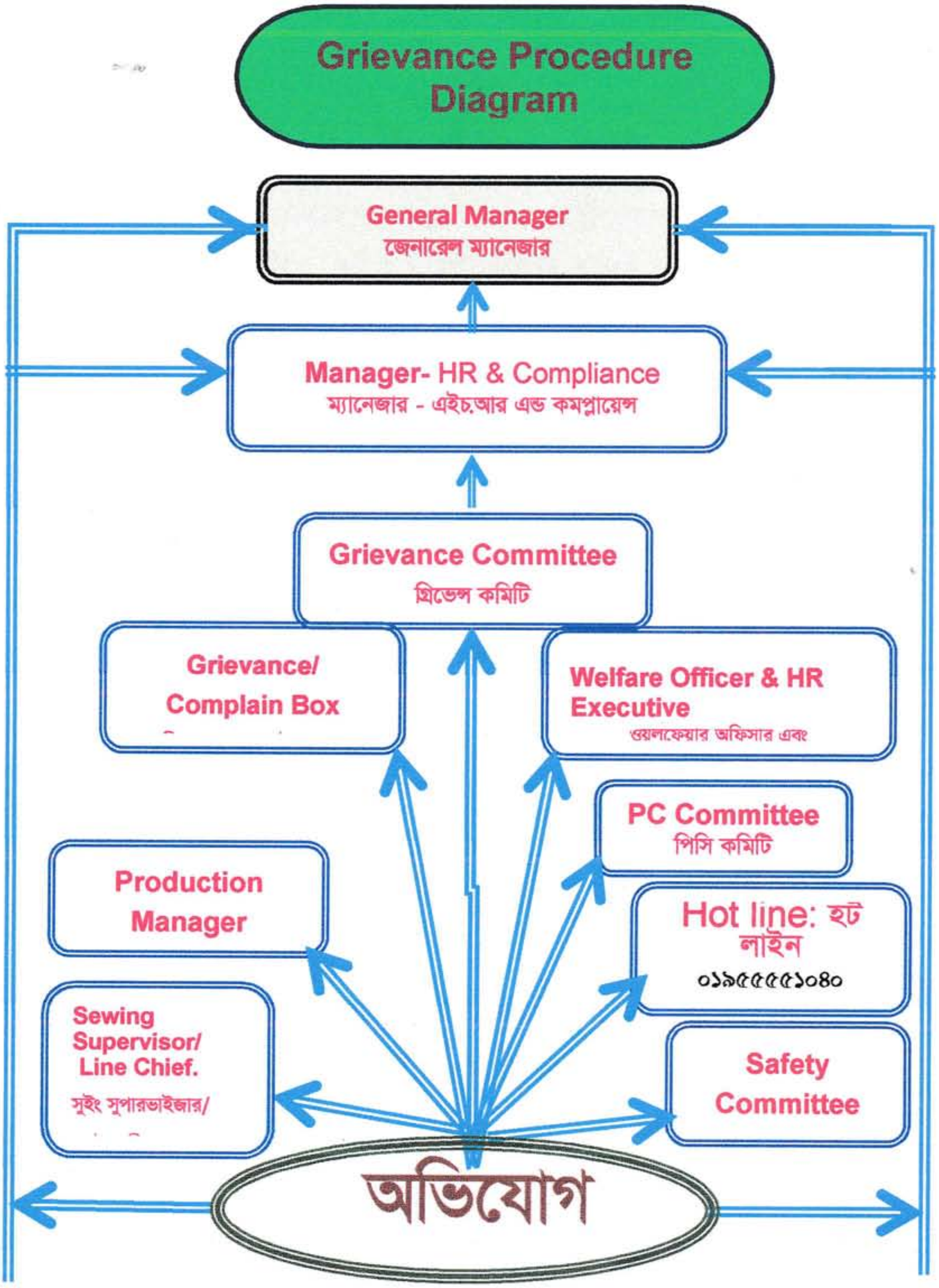
বিষয়বস্তুঃ
অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি সর্ম্পকে নির্দেশাবলী অভিযোগ পরিচালনা কমিটির সদস্যদের কাজের বিবরণীর মধ্যে উল্লেখ করা হয়েছে।

সাংগঠনিক কাঠামোঃ
মন্ডল ইন্টিমেটস্ লিঃ সব সময় শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে গুরুত্ব দিয়ে থাকে। একটি সাংগঠনিক কাঠামোর মাধ্যমে অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতির বাস্তবায়িত হবে। ফ্যাক্টরীতে বর্তমান অংশগ্রহনকারী কমিটি তাদের দায়িত্বের পাশাপাশি শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সমুহ সমাধান করার জন্য অতিরিক্ত দায়িত্ব পালন করবেন।

২. অর্গানাইজেশন

কারখানাতে বর্তমান অংশগ্রহনকারী কমিটিকে তাদের দায়িত্বের পাশাপাশি শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সমুহ সমাধান করার জন্য অতিরিক্ত দায়িত্ব পালন করবেন।

২.১ অর্গানাইজেশন চার্ট



অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

কারখানার শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগন 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 কর্মচারীগন 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 / কর্মচারীগন শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যের মাধ্যমে অবহিত করিতে পারে।

৩. **হট লাইন ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন সুযোগ-সুবিধা অথবা অভিযোগ / অনুযোগের সমাধানের জন্য হট লাইনের মাধ্যমে জানাতে পারেন। আমাদের হট নাম্বার ঃ ০১৯৫৫৫৫১০৪০, ০১৯৫৫৫৫১০৪৬

৪. **অভিযোগবক্স ঃ** কর্তৃপক্ষ প্রতিটি টয়লেটের অভিযোগবক্স স্থাপন করিয়াছে। শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগন তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ বা ভালো পরামর্শ থাকিলে তাহা অভিযোগ বক্সে ফেলতে পারে।

৫. **কমপ্লায়েন্স অফিসার ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা কমপ্লায়েন্স অফিসারকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।

৬. **পি.এম /এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজার ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা পি.এম/এপিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/লাইনচীফ/সুপারভাইজারদেরকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।

৭. **ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারে।

৮. **ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স) ঃ** শ্রমিক ও কর্মচারীগন তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা ব্যবস্থাপক (মাবন সম্পদ ও কমপায়েন্স) কে বলিতে পারেন এবং উপদেশ গ্রহন করিতে পারেন।

৯. মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের মাধ্যমে জানানো যাবে। যদি তাতেও কোন ফল না হয় তাহলে সরাসরি কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবে এবং সেক্ষেএে অবশ্যই গোপনীয়তা রক্ষা করা হবে, এবং এও মনে রাখতে হবে যে, কোন অপ্রাসঙ্গিক বা মিথ্যা বানোয়াট বলা বা লিখা উচিৎ হবে না □

১০. কর্মীরা চাইলে তাদের অভিযোগ ব্রান্ড রি-প্রেজেন্টটেটিভ (Brand Representative) অথবা শ্রমিক সংগঠনকে জানাতে পারবেন।

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	

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

১. মহাব্যবস্থাপক	-০১৭৩৪৭৯৮২০
২. ম্যানেজার (এইচ আর)	-০১৯৫৫৫৫১০৪০
৩. ম্যানেজার (এডমিন)	-০১৯৫৫৫৫১০১১
৪. পি.এম (উৎপাদন)	-০১৭৪১৭৩৮১২১
৫. সহঃ ব্যবস্থাপক (এইচ.আর এন্ড কমপ্লায়েন্স)	-০১৭১১৩৯৪৩৮৪
৬. ওয়েলফেয়ার অফিসার	-০১৮৪৩৩৫১৪৬৫
৭. সিকিউরিটি পোষ্ট	-০১৮১৩২২৯৮৫২

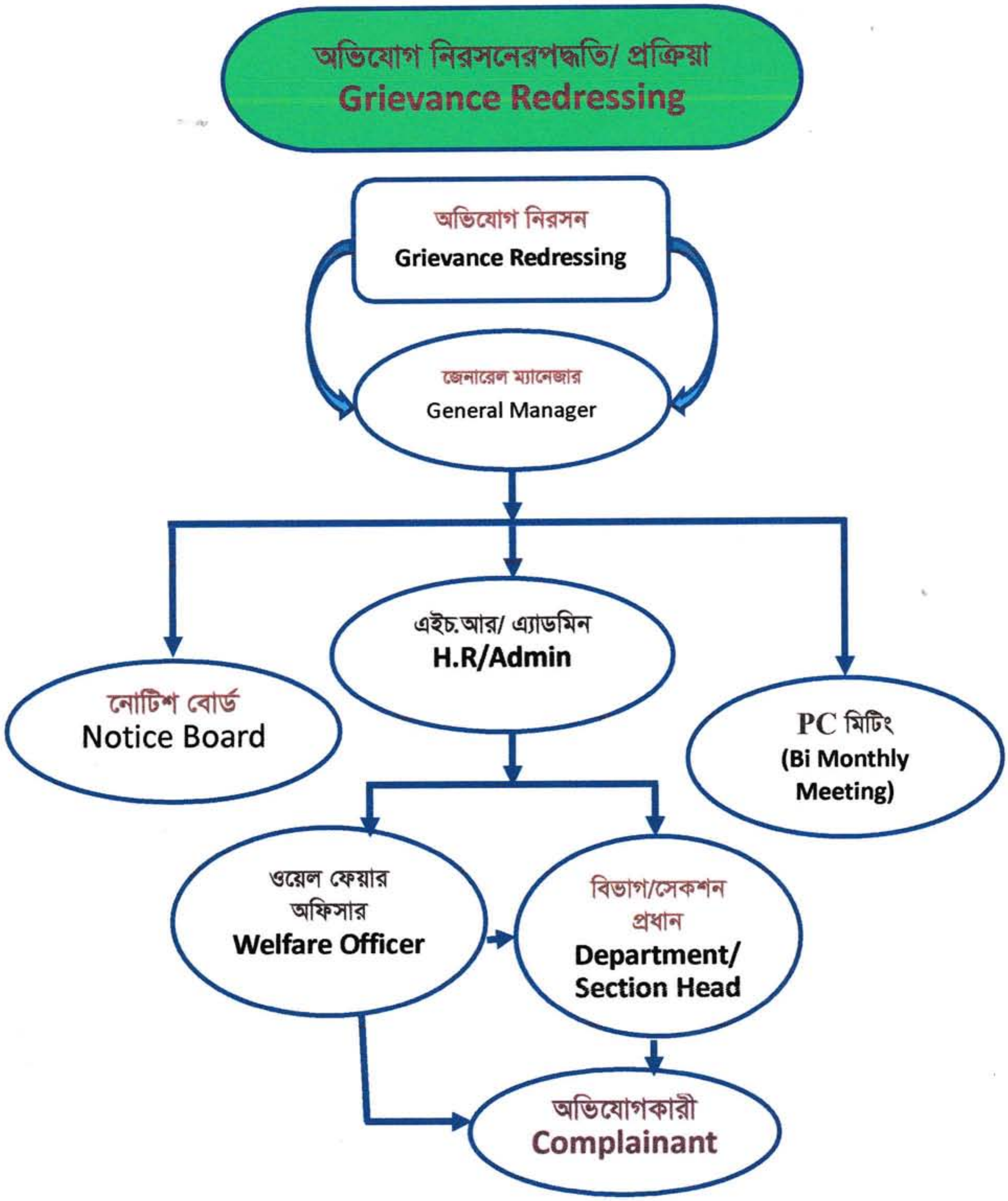
১১. কর্মীদের ন্যায়সংগত সুযোগ-সুবিধা এবং কর্ম-সন্তুষ্টি নিয়ে ব্যবস্থাপকের সাথে আলোচনার জন্য কোম্পানীতে গঠিত"শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি ও কমপ্লায়েন্স বিভাগ" অন্যতম মাধ্যম হিসাবে কাজ করে থাকে।

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

১৩. কোন কর্মী ফ্যক্টরীর বাহিরে কোন ধরনের Threat, Anti-Sexual Harrasement, Abuse বা অন্যকোন সমস্যার সম্মুখীন হলে কম্পানিতে নিয়োজিত ওয়েলফেয়ার অফিসার বা কোম্পানির লয়ার বা লোকাল অথরিটি থেকে আইন গত সহয়তার জন্য সংশ্লিষ্ট শ্রমিককে সহয়তা করবেন ।

১৪. অভিযোগ প্রদান করার জন্য কর্মীদের নোটিশ, Leaflet এবং Verbaly encouraged করা হয় ।

১৫. কম্পানিতে Grnievance এর উপর কর্মীদের সন্তুস্ট কিনা তা নির্ণয় করার জন্য প্রতিবছর সার্ভে করা হয় ।



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

২.২ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমুহ

মহাব্যাবস্থাপক

অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি কিভাবে বাস্তবায়িত হবে সে সর্ম্পকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবেন এবং মাসিকভাবে তা বাস্তবায়ন হচ্ছে কি না যাচাই করবেন। (মাসিক সময়সূচী অনুযায়ী ১বার /২বার)

চুড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রদান।

ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স)

সকল প্রকার অভিযোগ বিষয়ক কর্মকান্ডের সুষ্ট সমাধান তদারকিকরন।

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

দায়িত্বশীল ব্যক্তি - ব্যবস্থাপক -মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স।
ফোন নং -০১৯৫৫৫৫১০৪০

সহঃব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স)

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।

দায়িত্বশীল ব্যক্তি - সহ-ব্যবস্থাপক -মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স।

ওয়েলফেয়ার অফিসার ঃ

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 বিষয়ক অভিযোগ পর্যবেক্ষন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়োগের ক্ষেত্রে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, গোত্র, লিঙ্গ, বৈবাহিক বা গর্ভাবস্থা অথবা রাজনৈতিক মতাদশ অনুসরন করা হয়না এ বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।
শ্রমিক/কর্মচারীদের যৌন হয়রানী, শারীরীক 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 ক্ষুন্ন না হয়, সে বিষয়টি পর্যবেক্ষন করা।
কোম্পানী কর্তৃক গৃহিত নীতিমালা বাস্তবায়নে যে কোন লংঘন বা ব্যাতয় 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।
দায়িত্বশীল ব্যক্তি - হেড অফ - এইচ.আর এন্ড কমপ্লায়েন্স।

শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধিঃ

শ্রমিক ও মালিকের মধ্যে পারস্পরিক আস্থা ও বিশ্বাস, সমঝোতা এবং সহযোগিতা বৃদ্ধিও প্রচেষ্টা চালানো।
শ্রম আইনের প্রয়োগ নিশ্চিত করা।
শৃংখলাবোধে 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/ কমপায়েন্স/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি বা ব্যাবস্থাপনা পরিচালক/নির্বাহী পরিচালক-কে সে বিষয়ে অবহিত করা।
দায়িত্বশীল ব্যক্তি - শ্রমিক/অংশগ্রহনকারি কমিটির সদস্য।

৩. কার্যপ্রনালী ও কার্যপোকরণ (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 গ্রহনের ১ কর্মদিবসের মধ্যে প্রয়োজনে অন্যদের/সংশিষ্ট ব্যাক্তিবর্গের 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 (প্রশাসন) / সহঃব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) / শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি অভিযোগ গ্রহনের 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 (প্রশাসন) / সহঃব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) / শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির কমিটির প্রতিনিধিদের সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টি ব্যবস্থাপক (এইচ.আর এন্ড কমপ্লায়েন্স) কে জানাবেন। ব্যবস্থাপক (যদি প্রয়োজন হয় তাহলে মহাব্যবস্থাপককে বিষয়টি অবগত করবেন) 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 কর্ম দিবসের মধ্যে যার মাধ্যমে অভিযোগটি উপস্থাপিত হয়েছিল তিনি অথবা welfare অথবা ব্যবস্থাপক (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।

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	[signature]
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	[signature]

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 অনুসরন 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 কারন উল্লেখ করে লিখিত ভাবে কল্যান কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকতা/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমে "মানব সম্পদ" বিভাগে বিষয়টি অবগত করবে। ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সমস্যাটির সঠিক সমাধানের জন্য প্রয়োজনানুসারে সংশিষ্ট ব্যাক্তি বর্গের সাথে পরামর্শ করে অভিযোগের বিষয়টি তদন্ত করবে।

২. ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) অভিযোগটির সম্ভাব্য নিস্পত্তির জন্য সংশিষ্ট ব্যাক্তি বর্গকে নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং আলোচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হবে ও উক্ত সিদ্ধান্ত ২ কর্মদিবসের মধ্যে সংশিষ্ট অভিযোগকারীকে লিখিতভাবে জানাবে আর তার সাথে সাথে লিখিত রেকর্ড রাখবে।

দ্বিতীয় ধাপ

১. অভিযোগকারী বিভাগীয় প্রধানের প্রস্তাবিত সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ পূর্বক সংশিষ্ট ব্যাবস্থাপকের (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) নিকট লিখিত আবেদন জানাবে।

২. অভিযোগটির সঠিক সমাধানের জন্য আলোচনা সাপেক্ষে একমতে পৌছানোর লক্ষ্যে ব্যাবস্থাপকের (মানব সম্পদ কমপ্লায়েন্স) সংশিষ্ট ব্যক্তিবর্গদের নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত/ফলাফল অভিযোগকারীকে ৩ কর্মদিবসের মধ্যে লিখিত ভাবে জানাবে।

তৃত্বীয় ধাপ

১. সংশিষ্ট মানব সম্পদ ব্যাবস্থাপকের সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে তার কারণ উল্লেখ পূর্বক লিখিতভাবে মহাব্যাবস্থাপকের এর নিকট আবেদন করতে পারবে।

২. মহাব্যাবস্থাপকের সংশিষ্ট 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 সংশিষ্ট ব্যক্তিকে ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে লিখিতভাবে জানাবে।

কার্যক্র মসমুহ (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 মতাদশ অনুসরন করা হয়না।	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরন করতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স)	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 ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স)	চাকুরীরত শ্রমিক/ কর্মচারীদের ক্ষেত্রে	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৩. 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।	ব্যবস্থাপক - (মানব সম্পদ, ও কমপ্লায়েন্স) সহঃব্যবস্থাপক - (মানব সম্পদ, ও কমপ্লায়েন্স) ওয়েল ফেয়ার অফিসার	হয়রানী ও উৎপীড়ন সংক্রান্ড় 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।	ব্যবস্থাপক - (মানব সম্পদ, ও কমপ্লায়েন্স) সহঃব্যবস্থাপক - (মানব সম্পদ, ও কমপ্লায়েন্স) ওয়েল ফেয়ার অফিসার	নতুন শ্রমিক নিয়োগের সময়	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	[signature]
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	[signature]

দ

কার্যক্রম সমুহ Activities (What)	কম্যুনিকেশনের ধরন Procedure (How)/types of communication tools	বাস্তবায়নকারী (Who)	বাস্তবায়নের সময় (When)	বাস্তবায়নের সময়সীমা (TimeLine)
০১. সদস্যদের অবহিত করা।	সভার মাধ্যমে (সভার কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদও কমপ্লায়েন্স)	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠীত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০২. মিড-লেভেল কর্মকর্তাদের অবহিত করা।	সভার / প্রশিক্ষনের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদও 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)	সহ-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদও কমপ্লায়েন্স) ওয়েল ফেয়ার 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)	সহ-ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) ওয়েল ফেয়ার অফিসার শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি	কাজে যোগদানের পর যত শীঘ্রই সম্ভব।	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৫.কোন শ্রমিক অভিযোগ করলে তার উপর Negative Impression পড়ে কি না তা নিশ্চিত করা	কোম্পানীর অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরন করে,সবার সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট হেড	অভিযোগ প্রদান কালীন সময়ে	অভিযোগ বিচারাধীন সময়ে এবং পরবর্তী সময়ে
০৬. সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা।	সভার মাধ্যমে (সভার কার্যবিবরনী সংরক্ষন করা হয়)	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদও কমপ্লায়েন্স)	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠীত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	

অভিযোগটি যদি Disciplinary Matter এ আওতাভুক্ত হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগ সম্পর্কে মহাব্যাবস্থাপকের / ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) এর মন্তব্য Report এ লিপিবদ্ধ থাকবে এবং মহাব্যাবস্থাপকের ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) এর সাক্ষর থাকবে।

অভিযোগ নিস্পত্তি বা সমাধানের বিষয়ে মহাব্যবস্থাপকের 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 ও কমপ্লায়েন্স" অভিযুক্তকারীকে বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ অনুযায়ী লিখিত নোটিশ করবেন এবং তাকে জবাব দিতে বলবেন, জবাবে যদি ব্যবস্থাপক মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স 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।

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	

৩.১ বাস্তবায়নের রুটিন
৩.২ Communication রুটিন

কার্যক্রম সমুহ **Activities (What)**	কম্যুনিকেশনের ধরন **Procedure (How)**	বাস্তায়নকারী **(Who)**	বাস্তবায়নের 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 # অভিযোগ/অনুযোগ রেজিষ্টার # শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সভার কার্যবিবরনী ও এজেন্ডা। # হয়রানী ও উৎপীড়ন সংক্রান্ত অভিযোগের ভিত্তিতে প্রসাশনিক ব্যবস্থা গ্রহনের প্রক্রিয়া অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা অনুসরান হয়েছে কিনা তা নিরীক্ষন করা। # প্রশিক্ষন রুটিন ও সময়সুচী সঠিকভাবে অনুসরন করা হচ্ছে কিনা তা পর্যবেক্ষন করা।দ	ইন্টারনাল অডিট টিম ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	প্রতিষ্টানের গুরুত্ব অনুসারে
০২. রিপোটিং	# 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 বিশেষন করা। # নিবারক কার্যাবলী – আয়ত্বাধীন কোন সমস্যা পুনঃ হলে নিবারনের জন্য কি পদক্ষেপ গ্রহন করা হইবে।	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ	প্রতিষ্টানের গুরুত্ব অনুসারে
০৪. রেমিডেশন	# যদি ফিডব্যাক এর ফলাফলের মাধ্যমে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া পরিবর্তন দরকার হয়, তদানুসারে পরিবর্তন করিতে হইবে।	অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষবায়ন কারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ	প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজন অনুসারে

প্রস্তুতকারী	মানব সম্পদ এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ	[signature]
অনুমোদনকারী	মহা ব্যবস্থাপক	[signature]

৩.৩ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন

৪. যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন

৪.১ যোগাযোগ ঃ

কমুনেকেশন রুটিন (৩.২) অনুসরণ করতে হবে।

২.২ বাস্তবায়ন ঃ

বাস্তবায়ন রুটিন (৩.১) অনুসরণ করতে হবে।

৩.ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল

ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন (৩.৩) অনুসরন করতে হবে।