

# GRIEVANCE POLICY

অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা



Approved by

Director

Paradise Washing Plant Ltd.

## পলিসি/নীতিমালা :

১.১ কমিটমেন্ট : কর্তৃপক্ষ সুন্দর কর্মপরিবেশ, সুষ্ঠু ও সর্বোচ্চ উৎপাদন নিশ্চিত করতে একটি নির্দিষ্ট নীতিমালা অনুসরণ করে অভিযোগ সমূহের সুষ্ঠু, নিরপেক্ষ ও ন্যায্য সঙ্গত বিচারের মাধ্যমে শ্রমিক কর্মচারীদের সম্বন্ধি বজায় রাখতে সবসময় সচেষ্ট থাকেন।

## ১.২ রেফারেন্স :

Micle J.Jucius এর মতে Grievance অর্থ হলো কোন ধরণের অভিযোগ বা অসন্তুষ্টি অর্থাৎ কারখানার সাথে সংশ্লিষ্ট যেকোন ধরণের অভিযোগ, অসন্তুষ্টি, অন্যায় ও অন্যান্য যদিও সেটা প্রকাশিত বৈধ বা অবৈধ যেটা শ্রমিক/কর্মচারীগণ চিন্তা করে বিশ্বাস করে অথবা অনুভব করে।

অভিযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। বহুবিধ কারণ থেকেই অভিযোগ উত্থাপিত হতে পারে। অভিযোগের সাথে উৎপাদনশীলতা, শ্রমিক ঘূর্ণমায়তা, শ্রম অসন্তুষ্টি ইত্যাদি অনেক বিষয় জড়িত। তাই সুন্দর কর্মপরিবেশ ও কর্মসন্তুষ্টি বজায় রাখার জন্য অভিযোগ নিয়ন্ত্রণ অতীব জরুরী। অভিযোগ সর্বনিম্ন পর্যায়ে রাখা শ্রমিক-মালিক সকলেরই দায়িত্ব। কার্যক্ষেত্রে যেহেতু শ্রমিক এবং মধ্য-ব্যবস্থাপকগণ (Middle Management) সবচেয়ে কাছাকাছি থাকে তাই অভিযোগ নিয়ন্ত্রণ ও নিরসনের ক্ষেত্রে মধ্য-ব্যবস্থাপকগণের ভূমিকা সবচেয়ে বেশী গুরুত্বপূর্ণ। কারখানা কর্তৃপক্ষ বিশ্বাস করে যে, শ্রমিক কর্মচারীদের সকলপ্রকার অসন্তুষ্টি, ভুল বোঝাবুঝি এবং পারস্পারিক দ্বন্দ্বের অবসান ঘটানোর জন্য একটি নির্ধারিত ও ফলপ্রসূ অভিযোগ পদ্ধতি থাকা অতীব জরুরী। কর্মক্ষেত্রে অভিযোগ পদ্ধতি একটি ফলপ্রসূ পদ্ধতি, যা একজন কর্মচারীকে তার অসন্তুষ্টি বা অন্যায় ব্যবস্থাপনার বিরুদ্ধে মত প্রকাশ করার অধিকার দেয়।

তাই কর্তৃপক্ষ সুন্দর কর্মপরিবেশ, সুষ্ঠু ও সর্বোচ্চ উৎপাদন নিশ্চিত করতে একটি নির্দিষ্ট নীতিমালা অনুসরণ করে অভিযোগ সমূহের সুষ্ঠু, নিরপেক্ষ ও ন্যায্য সঙ্গত বিচারের মাধ্যমে শ্রমিক কর্মচারীদের সম্বন্ধি বজায় রাখতে সবসময় সচেষ্ট থাকেন এবং একই সাথে উক্ত ঘটনার পুনরাবৃত্তি যাতে আর না ঘটে সেদিকে লক্ষ্য রাখেন।

তবে এ কথা বলা যায় যে মালিক-শ্রমিক সম্পর্কউন্নয়নই অভিযোগ হ্রাসের প্রধান উপায়।

## Objective (উদ্দেশ্য):

অভিযোগ সর্বনিম্ন পর্যায়ে রাখা এবং উত্থিত অভিযোগ দ্রুত নিরসনের মাধ্যমে বড় কোন সমস্যা/শ্রম অসন্তুষ্টি সৃষ্টির হাত থেকে রক্ষা পাওয়া একই সাথে উৎপাদনের অব্যাহত ধারা বজায় রাখা।

## Goal (লক্ষ্য)

ডিসিপি- ন ঠিক রেখে এবং সুষ্ঠু সুন্দর কর্মপরিবেশ গঠনের মাধ্যমে সকলের অভিযোগ শূন্য পর্যায়ে নামিয়ে আনাই এই পলিসির লক্ষ্য।

## Grievance এর কারণ

- ১। কাজের সাথে শ্রমিক কর্মচারীগণের অনুপযুক্ত বা সসামঞ্জস্যতা।
- ২। কাজের সময়সূচী এবং পদ্ধতির পরিবর্তন।
- ৩। কাজ করার জন্য যথেষ্ট বা উপযুক্ত যন্ত্রপাতি মেশিনের অভাবে Grievance আসে।
- ৪। কঠিন উৎপাদন সূচী।
- ৫। অস্বাস্থ্যকর কাজের জায়গা।
- ৬। যথার্থ নিয়ম মেনে চলতে ব্যর্থ হওয়া বা অতিরিক্ত নিয়ম মেনে চলা বা একেবারে নিয়মনীতি না মেনে চলা।

- ৭। সেকশন ইনচার্জ, সুপারভাইজার এবং সহকর্মীদের সাথে ভাল সম্পর্ক না থাকা।
- ৮। যৌনাত্মক দৃষ্টিভঙ্গি

#### পলিসি/পসিডিউর থেকে থেকে উত্থিত

- ১। মজুরী প্রদান।
- ২। অধিকাল কর্মের মজুরী প্রদান।
- ৩। অর্জিত ছুটির মজুরী প্রদান।
- ৪। ছুটি।
- ৫। বোনাস।
- ৬। ইনক্রিমেন্ট।
- ৭। বদলী।
- ৮। পদোন্নতি।
- ৯। বরখাস্ত।
- ১০। ইস্তেফা।
- ১১। ছাটাই।
- ১২। ডিসচার্জ ও ইত্যাদি।
- ১৩। কর্মঘন্টা।

#### বেআইনী অভিযোগ

- ১। কারখানার শ্রমকল্যাণ কমিটির বেআইনী দরকাষাকষির চুক্তি ও দাবী।
- ২। কারখানার শ্রমিক/কর্মচারীগণের বেআইনী ও অযৌক্তিক কোন নীতিমালা।
- ৩। পূর্বে বেআইনী অনুশীলন কোন নিয়ম নীতি।

ব্যক্তিগত বনিবনাহিনতা থেকে Grievance আসে

- ১। অতিরিক্ত উচ্চাকাংখা।
- ২। নিজের সম্পর্কে অতিরিক্ত উচ্চ ধারণা।
- ৩। জীবন সম্পর্কে অবাশ্ভব মনোভাব।

#### অভিযোগ বাক্স

কারখানার বিভিন্ন স্থানে অভিযোগ বাক্স রয়েছে শ্রমিক/কর্মচারীগণ অভিযোগ বাক্সে Grievance জমা দিতে পারে। প্রতি সপ্তাহে একবার করে সকল কমপে- ইন বক্স খোলা হয় এবং প্রাপ্ত অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ করা হয়। ওয়েল ফেয়ার অফিসার শ্রমিকদের দৈনন্দিন অভিযোগ গুলোর রেকর্ড রাখবেন এবং অভিযোগ কমিটির সাথে তাহা শেয়ার করবেন

#### Exit Interview

শ্রমিক/ কর্মচারীগণ সাধারণত বিভিন্ন অসুস্থতাপ্তি বা অপেক্ষাকৃত ভাল সুযোগ-সুবিধার কারণে কারখানা ছেড়ে চলে যায়। যদি সতর্কতার সাথে Exit Interview নেয়া হয় তাহলে শ্রমিক/কর্মচারী দের Grievance সম্পর্কিত অনেক গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পাওয়া যায়।

#### শ্রমিক/কর্মচারীদের মতামতের জড়িপ

শ্রমিক/ কর্মচারীদের ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র অসুস্থতাপ্তি বড় ধরনের Grievance এ পরিনত হওয়ার আগে সে সম্পর্কে যদি কোন দলগত মিটিং এবং জড়িপ করা যায় তাহলে শ্রমিক/কর্মচারীদের অসন্তুষ্টির তথ্য পাওয়া যেতে পারে।

### অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতি :

যে কোন শ্রমিক কর্মক্ষেত্রে তার যে কোন ধরনের সমস্যা নিম্নলিখিত উপায়ে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট উত্থাপন করতে পারবেন।

- সরাসরি মৌখিকভাবে
- সরাসরি লিখিতভাবে
- নাম ঠিকানা গোপন করে পরামর্শ/অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে
- হট লাইন
- ওপেন ডোর পলিসি/সিস্টেম

### মৌখিক অভিযোগ :

- কার্য সম্পর্কিত সমস্যার জন্য যে কোন শ্রমিক তার সুপারভাইজার এবং লাইনচিফ এর নিকট মৌখিকভাবে পেশ করতে পারবেন। এবং উক্ত সমস্যার সমাধান না হলে উৎপাদন ব্যবস্থাপক অথবা কল্যান কর্মকর্তা/কমিটির সদস্যগণকে জানাতে পারবেন। কল্যান কর্মকর্তা/কমিটির সদস্যগণ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গের সাথে আলোচনার মাধ্যমে সমাধানের চেষ্টা করবেন।
- যে কোন প্রকার হয়রানি, অসদাচারন, শাস্তিমূলক ব্যবস্থা, মজুরী, ওভারটাইম, পারম্পারিক দন্দ ইত্যাদি যে কোন বিষয়ে শ্রমিকরা তাদের অভিযোগ তার (ক) ইনচার্জ (ব্যবস্থাপক)/ (খ) ওয়েলফেয়ার অফিসারের নিকট/ (গ) অভিযোগ কমিটির যে কোন সদস্যের নিকট/ (ঘ) হট লাইন / (ঙ) পি.সি. সদস্য ইত্যাদির মাধ্যমে পেশ করতে পারবেন। ইনচার্জ/ ওয়েলফেয়ার অফিসার/অভিযোগ কমিটির সদস্যগণ/ হট লাইন সদস্যগণ/ পি.সি. সদস্যগণ তাৎক্ষণিক সমাধানের জন্য প্রশাসন বিভাগ/এইচ আর বিভাগ বা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গের (Grievance Committee) সাথে আলোচনার মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। (প্রয়োজনে যে কোন শ্রমিক, সরাসরি জি. এম বা ডাইরেক্টরকে তার অভিযোগ জানাতে পারবেন এবং সে অনুযায়ী জি.এম/ডাইরেক্টর ব্যবস্থা নেবেন)।
- অধিক জটিল অভিযোগের ক্ষেত্রে ওয়েলফেয়ার কর্মকর্তা/অভিযোগ নিয়ন্ত্রন কমিটির সদস্যগণ কমিটির সেক্রেটারী/সভাপতির শরণাপন্ন হবেন এবং প্রয়োজনে তদন্তের মাধ্যমে উক্ত সমস্যার দ্রুত ফলপ্রসূ সমাধান করবেন।
- শ্রমিকগণ নিম্নলিখিতভাবে তাদের মৌখিক অভিযোগ ওয়েলফেয়ার অফিসার বা কমিটির সদস্যগণের নিকট উত্থাপন করতে পারবেন।

ক) অফিস চলাকালীন সময়ে সরাসরি সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে।

খ) শ্রমিকদের সাথে ওয়েলফেয়ার অফিসার/কমিটির কোন সদস্যবৃন্দের সাক্ষাৎকারের সময়।

গ) শ্রমিকদের সাথে দলগত আলোচনার সময়।

ঘ) ফ্লোর পরিদর্শনের সময়।

### লিখিত অভিযোগ :

যে কোন শ্রমিক কর্মক্ষেত্রে তার যে কোন ধরনের লিখিত অভিযোগ দুইভাবে কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবেন।

- সরাসরি লিখিতভাবে
- নাম ঠিকানা গোপন করে পরামর্শ/অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে

### সরাসরি লিখিত অভিযোগ :

যদি কোন শ্রমিক মৌখিক অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হন, সে ক্ষেত্রে তিনি সরাসরি লিখিতভাবে তার অভিযোগ কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবেন। তবে মৌখিক ভাবে না জানিয়ে সরাসরি লিখিতভাবেও জানানো যাবে। ওয়েলফেয়ার বিভাগ থেকে অভিযোগ ফরম সংগ্রহ করতে পাবেন এবং ওয়েলফেয়ারের সহায়তায় ফরম পূরন করে জমা দিতে পাবেন।

- প্রশাসন/এইচ আর ডি বিভাগ প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ তদন্তের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।
- প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বর্গের স্বাক্ষর গ্রহন ও ব্যক্তিগত গুণমানের ব্যবস্থা করবেন।
- উক্ত লিখিত অভিযোগের সিদ্ধান্ত, এইচ আর ডি/প্রশাসন বিভাগ লিখিতভাবে বা মৌখিকভাবে অভিযোগকারীকে জানাবেন।

### নাম ঠিকানা গোপন করে পরামর্শ/অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে লিখিত অভিযোগ :

যদি কোন শ্রমিক মৌখিক অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট না হন, সে ক্ষেত্রে তিনি পরামর্শ/অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে নামঠিকানা উল্লেখ না করে তার অভিযোগ কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবেন। তবে মৌখিক ভাবে না জানিয়ে উক্ত বাক্সের মাধ্যমেও জানানো যাবে।

- কারখানার প্রতি ফ্লোরের টয়লেটে ২টি করে অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স রাখা আছে। যেখানে যে কোন শ্রমিক তার অভিযোগ লিখে বাক্সে ফেলতে পারেন।
- প্রতি শনিবার ওয়েলফেয়ার অফিসারগন/অভিযোগ কমিটির সদস্যগন, এইচ আর ডি / কমপ- মেন্স এবং অন্য যে কোন বিভাগের প্রধান বা প্রতিনিধির উপস্থিতিতে উক্ত বাক্সের তালা খুলে অভিযোগপত্র সংগ্রহ করে তা একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন।
- প্রাপ্ত অভিযোগগুলো সমাধানের জন্য কমিটির সদস্যগন, কমিটির সেক্রেটারী/সভাপতির নিকট প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য প্রেরন করবেন।
- কমিটির সভাপতি/সেক্রেটারী সংশ্লিষ্ট বিভাগের সহায়তায় সমস্ত অভিযোগ বিবেচনা ও তদন্তের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য নির্দেশ দেবেন।
- সকল অভিযোগের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগ ব্যক্তিগত কাউন্সিলিং, পি এ সিস্টেম অথবা নোটিশ বোর্ডে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে সকলকে জানাবেন।

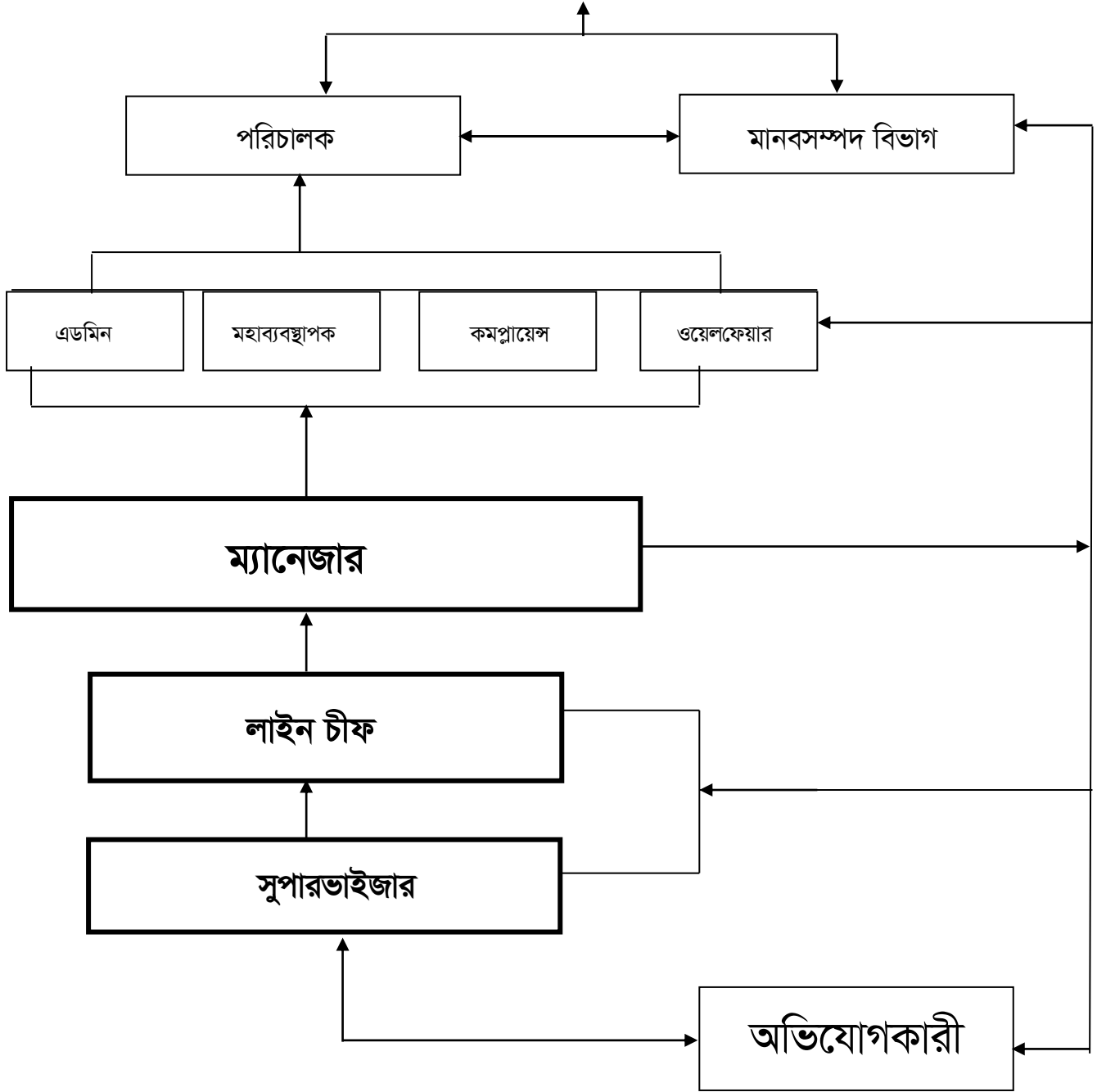
### হট লাইন :

হট লাইন এমন এক মাধ্যম যার মাধ্যমে একজন অভিযোগকারী মোবাইল/টেলিফোনের মাধ্যমে সরাসরি কর্তৃপক্ষের সাথে কথা বলতে পারে। প্রতিটি ফ্লোরে "হট লাইন" প্রদর্শিত অবস্থায় আছে। যে কেউ যে কোন সময় তার অভিযোগ উক্ত নাম্বারে জানাতে পারবে এবং কর্তৃপক্ষ সে অনুযায়ী তৎক্ষণাত্ ব্যবস্থা নেবে।

### সরাসরি অভিযোগ জানানোর ফ্লো-চার্ট

Managing Director

ব্যবস্থাপনা পরিচালক



### ওপেনডোর পলিসি

শ্রমিক/কর্মচারীগণ যেকোন সময় তাদের মহা-ব্যবস্থাপক/পরিচালকের অফিসে গিয়ে যেকোন ধরনের অভিযোগ সম্পর্কিত কথা বলা বা অভিযোগ দাখিল করা।

### অভিযোগের গুরুত্ব

যে কোন অভিযোগ সেটা ছোট হোক আর বড় হোক তা গুরুত্ব সহকারে নিতে হবে। Grievance হ্যান্ডলিং করার সময় নিম্নোক্ত বিষয়গুলোর প্রতি খেয়াল রাখতে হবে :

PARADISE WASHING PLANT LTD.  
134, Kabi Jashimuddin Road, Pagar, Tongi, Gazipur

- ১। প্রত্যেক Grievance কে-ই গুরুত্বসহকারে বিবেচনা করতে হবে। কোন Grievance কে ফেলে রাখা বা স্থগিত করা উচিত নয়।
- ২। Grievance এর সাথে সম্পর্কীয় সবকিছু সংগ্রহ করা এবং তার যথোপযুক্ত সংরক্ষণ বা নথিভুক্ত করা উচিত।
- ৩। কারখানার শ্রমকল্যাণ কর্মকর্তা সমগ্র Grievance এর তালিকা তৈরী করে প্রত্যেকটি আলাদাভাবে মূল্যায়ন করবে।
- ৪। কারখানার মানব সম্পদ/প্রশাসন বিভাগ সমগ্র Grievance কে অনুসরণ করবেন এবং সেগুলি নির্ণয় করার জন্য করার জন্য যদি কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হয় তা করবেন এবং তাতে শ্রমিক/কর্মচারীগণের মনোভাবের কোন পরিবর্তন আসে কিনা সে বিষয়ে লক্ষ্য রাখতে হবে।
- ৫। ব্যবস্থাপক নিশ্চিত করবে যে কোন অভিযোগের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীকে হয়ে প্রতিপন্ন করা যাবে না। তার অভিযোগ ছোট/বড় যাই হোক না কেন তাকে গুরুত্ব সহকাণ্ডে দেখতে হবে। কোন অভিযোগকে তুচ্ছ করা যাবে না।
- ৬। অভিযোগ পদ্ধতি তদন্তের ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্ত অংশগ্রহনকারী কমিটিকে অবহিত করা হয়। যদি কোন সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে তাদের কোন মতামত থাকে তবে তাও বিবেচনা করা হয়।
- ৭। অভিযোগকৃত ব্যক্তির বিরুদ্ধে কোনরূপ বিরূপ প্রতিক্রিয়া/Action নেওয়া হয় না। উপরন্তু ফ্লোর সুপারভাইজার, ম্যানেজারদের এ ব্যাপারে সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

### Grievance পদ্ধতি

- ১। শ্রমিক/কর্মচারীদের প্রতিনিয়ত ছোট খাটো/কর্ম সম্পর্কিত অভিযোগ তাদের উপরস্থ তত্ত্বাবধায়ক/লাইন ইনচার্জকে জানাবেন। উপরস্থ তত্ত্বাবধায়ক/লাইন ইনচার্জ, ব্যবস্থাপক/মহা-ব্যবস্থাপকের সাথে আলোচনা করে অভিযোগের সমাধান দিবেন।
- ২। দূ-ব্যবহার, হয়রানী বা মজুরী/দেনা পাওনা সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ, অভিযোগকারী তার ব্যবস্থাপক/মহা-ব্যবস্থাপকের নিকট সমাধান নেবেন, সমাধান না গেলে বা দেবী হলে ওয়েলফেয়ার অফিসারের মাধ্যমে প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগে অভিযোগ জানাবেন। প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগ উক্ত অভিযোগের সমাধান দেবেন।
- ৩। লে-অফ ছাঁটাই, ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা অন্য যেকোন কারণে চাকুরীরের অবসান হয়েছে এরূপ শ্রমিক/কর্মচারীগণের অথবা কারখানায় কর্মরত শ্রমিক/কর্মচারী গণের যেকোন সম্পর্কে যদি কোন অভিযোগ থাকে এবং উক্ত অভিযোগ হতে যদি প্রতিকার পেতে ইচ্ছুক হন তাহলে অভিযোগের কারণ অবহিত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগটি লিখিত আকারে রেজিস্ট্রি ডাকযোগে অথবা সরাসরি মানব সম্পদ বিভাগে জমা দিবে এবং মানব সম্পদ বিভাগ অভিযোগটি সরাসরি গ্রহণ করে লিখিতভাবে প্রাপ্তি স্বীকার করবেন। অভিযোগ প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে অভিযোগ সম্পর্কে তদন্ত করে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক/কর্মচারী কে গুনানীর সুযোগ দিয়ে তৎসম্পর্কে মানব সম্পদ বিভাগ সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে শ্রমিককে জানাবেন।
- ৪। মানব সম্পদ বিভাগ যদি কোন অভিযোগের সিদ্ধান্ত দিতে ব্যর্থ হন তথবা সংশ্লিষ্ট শ্রমিক/কর্মচারী উক্ত সিদ্ধান্ত অসন্তুষ্ট হন তাহলে মানব সম্পদ বিভাগের সিদ্ধান্তের তারিখ হতে ৩০ দিনের মধ্যে শ্রম আদালতে লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করতে পারবেন।

৫। অভিযোগ পদ্ধতি তদন্তের ভিত্তিতে গৃহীত সিদ্ধান্ত অংশগ্রহনকারী কমিটিকে অবহিত করা হয়। যদি কোন সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে তাদের কোন মতামত থাকে তবে তাও বিবেচনা করা হয়।

৬। শ্রমিকরা যদি চায় তারা প্রয়োজনে কারখানার বাহিরের নিম্নলিখিত যে কোন সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের নিকট তাদের হয়রানী এবং খারাপ আচরণ সংক্রান্ত অভিযোগ সমাধানের বিষয়ে তাদের সাহায্য চেতে পারবে। যেমন :-

১. ইউনিয়ন (Union)
২. এনজিও (NGO)

৩. ওমেনস্ গ্রুপ (Women's Group)

৪. হেলথ ক্লিনিক (Health Clinic)

৫. সন্মানিত সম্প্রদায়ের সদস্য - চেয়ারম্যান, মেম্বর ইত্যাদি। (Respected Community Member)

৬. স্থানীয় ব্রান্ড প্রতিনিধি (Local Brand Representative)

৬। শ্রমিকরা যদি কারখানার বাহিরের নিরাপত্তা সংক্রান্ত কোন প্রয়োজন নিয়ে আবেদন করে তাহলে কারখানার যে কোন অভিযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারে, সে ক্ষেত্রে কারখানা অবশ্যই তা সমাধানের বিষয়ে তাদের সাহায্য করবে।

### অভিযোগ পরিচালনা দল (Grievance Handling Team)

১. এইচ আর (HR)
২. প্রশাসন (Admin)
৩. অপারেশন (Operation)
৪. কমপ্লায়েন্স (Compliance)
৫. ওয়েলফেয়ার (Welfare)
৬. উৎপাদন/বিভাগীয় প্রধান (Production/Departmental Head)

### Organogram

অভিযোগ নিরসনের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিগণ

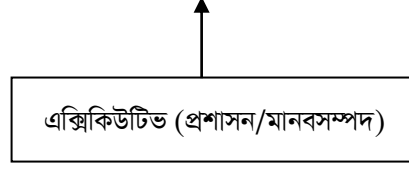
HR & Administration Side (এইচ আর এবং প্রশাসনিক দিক থেকে)

পরিচালক (এইচ আর)

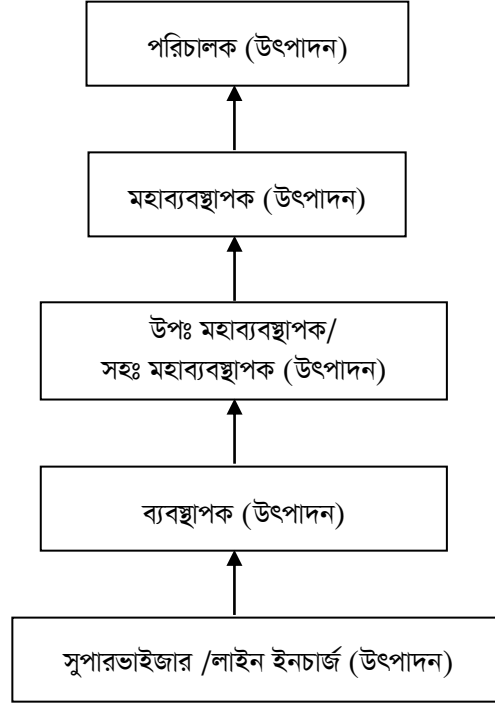
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ব্যবস্থাপক (প্রশাসন/মানবসম্পদ)





Production Management Side (উৎপাদন ব্যবস্থাপনার দিক থেকে)



কমিটির কাজ :

উক্ত কমিটির কাজ হবে দায়েরকৃত যে কোন অভিযোগের সূত্র এবং দ্রুত সমাধান করা, অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া এবং ভবিষ্যতে যাতে একই অভিযোগের পুনরাবৃত্তি না ঘটে সেদিকে দৃষ্টি রাখা।

কর্মপদ্ধতি:

লিখিত বা মৌখিক, সরাসরি বা অভিযোগ বাক্স এর মাধ্যমে বা ওয়েলফেয়ার অফিসারের মাধ্যমে বা অংশগ্রহনকারীকমিটির সদস্যদের মাধ্যমে বা যে কোন মাধ্যমেই হোক না কেন অভিযোগ দায়ের করা হলে বা গোচরে আনা হলে সে শ্রমিক হোক বা স্টাফই হোক, প্রশাসন বা এইচ আর বিভাগ সঙ্গে সংগে প্রথমিক তদন্ত করবে। প্রথমিক তদন্তের রিপোর্টের উপর ভিত্তি করে দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে কারন দর্শানোর নোটিশ প্রদান করতে হবে। নোটিশের উত্তরে দায়ী ব্যক্তি দোষ স্বিকার না করলে প্রয়োজনে এক, দুই বা তিন সদস্যের একটি অভ্যন্তরিন তদন্ত কমিটি গঠন করতে হবে। এবং তদন্ত কমিটির প্রধান অবশ্যই অভিযুক্ত ব্যক্তির পদবী থেকে উচ্চ মর্যাদার পদবী হতে হবে। স্বাক্ষর প্রমান এবং দোষী ব্যক্তির শোনানী শেষে তদন্ত কমিটি প্রশাসন এবং এইচ আর বরারর রিপোর্ট পেশ করবে। রিপোর্টের উপর ভিত্তি করে প্রশাসন বা এইচ আর বিভাগ কোম্পানীর নিয়ম অনুযায়ী দোষী ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহন করবে। তবে মিথ্যা অভিযোগ দায়ের করলে তার বিরুদ্ধেও একই ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

- ১। প্রথমিক তদন্ত
- ২। কারন দর্শানো নোটিশ

- ৩। তদন্ত কমিটি  
৪। তদন্ত রিপোর্ট  
৫। শাস্তিমূলক ব্যবস্থা
- মৌখিক ভৎসনা ও মৌখিক সতর্কীকরণ
  - প্রথমবার লিখিত সতর্কীকরণ
  - ২য় লিখিত সতর্কীকরণ
  - ৩য় লিখিত সতর্কীকরণ
  - চাকুরী থেকে বরখাস্ত

অথবা লঘু শাস্তি হিসাবে -

- চাকুরী /কাজ থেকে অপসারণ
- নীচের পদে, গ্রেডে বা বেতন স্কেলে অনধিক এক বৎসর পর্যন্ত আনয়ন
- অনধিক এক বৎসরের জন্য মজুরী / পদোন্নতি বন্ধ
- জরিমানা
- অনধিক ৭ দিন পর্যন্ত বিনা মজুরীতে সাময়িক বরখাস্ত

দণ্ডের প্রকারভেদ :

গুরুত্ব অনুসারে অপরাধের প্রকৃতি ও দণ্ড লঘু অথবা গুরু হতে পারে।

(a) লঘুদণ্ড নিরূপ হতে পারে, যথাঃ

- ক। লিখিত সতর্কীকরণ।
- খ। নীচের পদে, গ্রেডে বা বেতন স্কেলে অনধিক এক বৎসর আনয়ন।
- গ। অনধিক এক বৎসরের জন্য পদোন্নতি বন্ধ।
- ঘ। অনধিক এক বৎসরের মজুরী বৃদ্ধি বন্ধ।
- ঙ। অনধিক ৭দিন পর্যন্ত বিনা মজুরীতে বা বিনা খোরাকীতে সাময়িক বরখাস্ত।
- চ। ভৎসনা ও সতর্কীকরণ।
- ছ। মৌখিকভাবে সতর্কীকরণ।

(b) গুরুদণ্ড

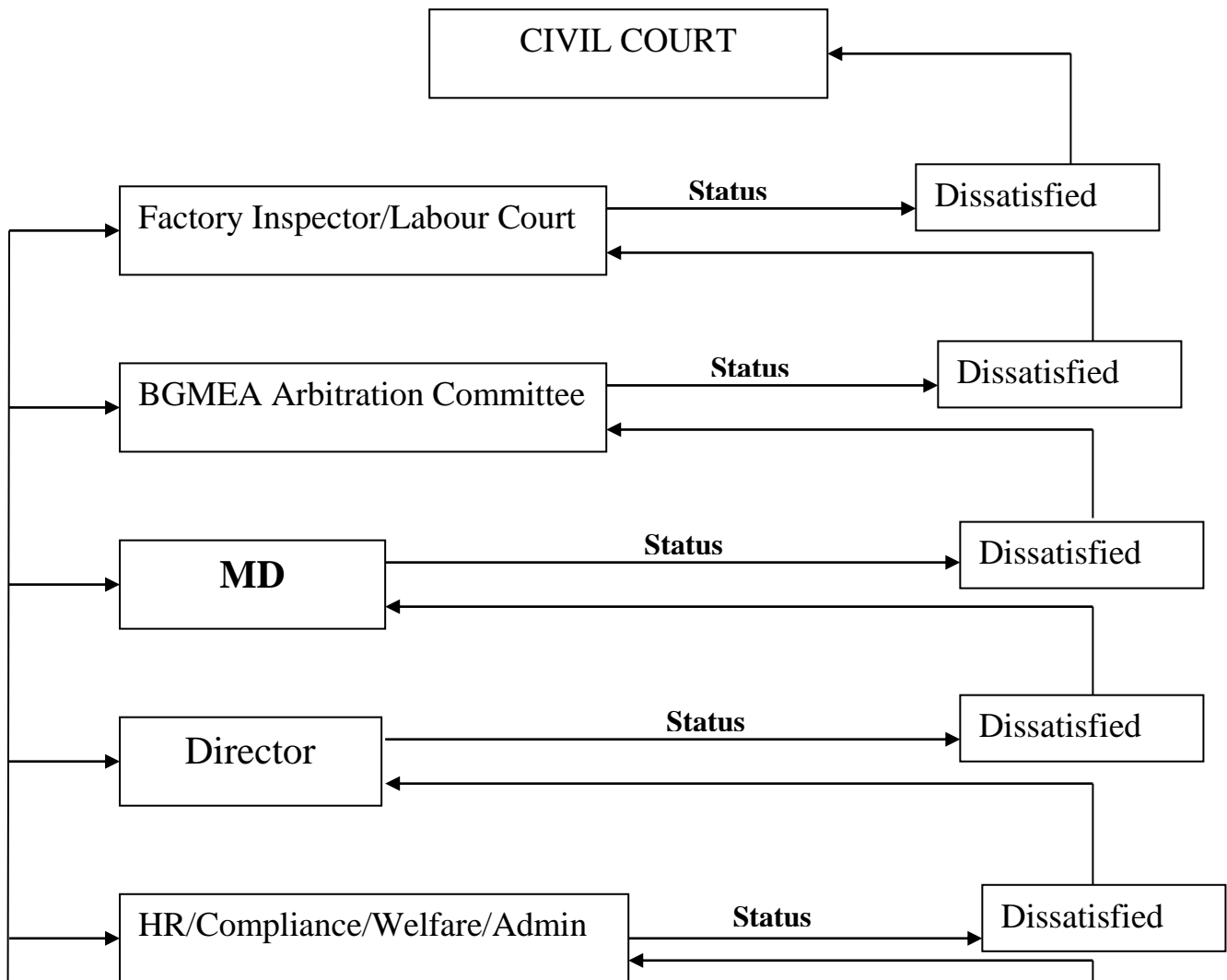
- ক। বরখাস্ত করা।
- খ। চাকুরীর অবসান।
- গ। আইনে সোপর্দ করা।
- ঘ। অপসারণ।

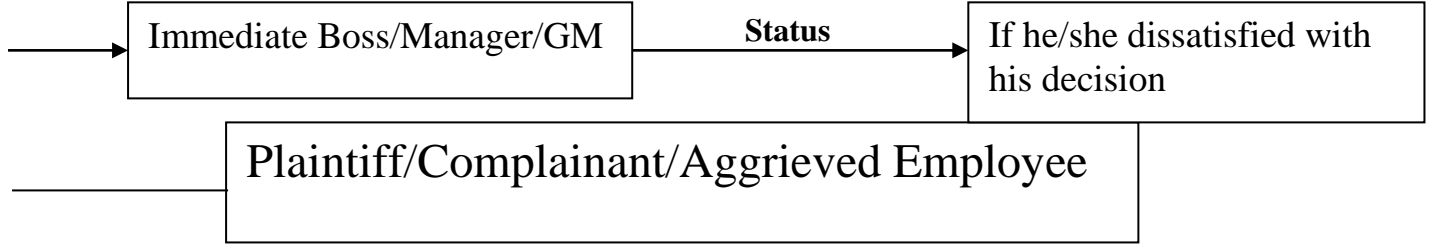
আবেদন জানানোর পদ্ধতি (Appealing Procedure) :

যদি কোন শ্রমিক সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হয় তাহলে সিদ্ধান্ত প্রদানের ৩০ দিনের মধ্যে বিজিএমইএ আরবিট্রেশন কমিটি অথবা ফ্যাক্টরী পরিদর্শক অথবা শ্রম আদালতে অভিযোগ জানাতে পারবেন।

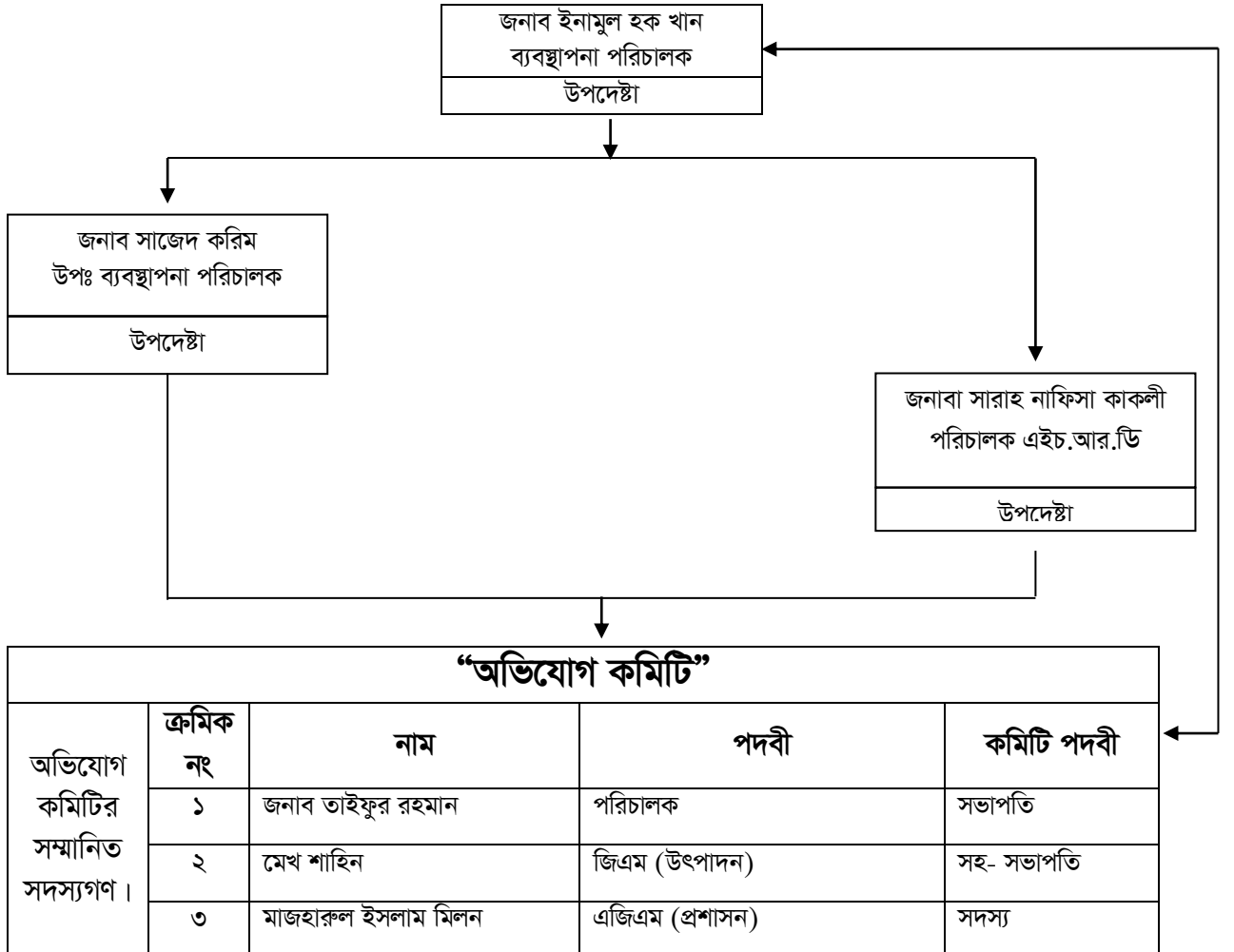
Appealing Flow Chart

If the worker/employee (complainant / aggrieved) is dissatisfied with any decision regarding his/her complain, which decision is given by top management (MD), he/she may make a complaint within thirty days from the date of the decision to the BGMEA Arbitration committee or Factory Inspector's office or Labor Court.





“অভিযোগ কমিটির” সকল সদস্যদের নামের তালিকা।



৪	মনোয়ারা বেগম হ্যাপী	সিঃ এক্সিকিউটিভ (কমপ্লায়েন্স)	সদস্য
৫	জনাব দেবাশিস সরকার	এক্সিকিউটিভ (এইচ আর)	সদস্য
৬	ফাতেমা তুজ জোহরা	এক্সিকিউটিভ (ওয়েলফেয়ার)	সেক্রেটারী
৭	আহসান হাবীব	হেল্পার	সদস্য
৮	দিলারা	হেল্পার	সদস্য

### Responsibility:

এই পলিসি কার্যকর করার দায়িত্ব -

১. এইচ আর (HR)
২. প্রশাসন (Admin)
৩. অপারেশন (Operation)
৪. কমপ্লায়েন্স (Compliance)
৫. ওয়েলফেয়ার (Welfare)
৬. উৎপাদন/বিভাগীয় প্রধান (Production/Departmental Head)

কাজ সম্পর্কিত অভিযোগ হলে - উৎপাদন ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ তা সমাধান করবে এবং তার অন্যান্য দেনা পাওনা, অধিকার, হয়রানী, নির্যাতন, বৈষম্য ইত্যাদি ক্ষেত্রে এইচ আর, প্রশাসন বিভাগ এবং অভিযোগ কমিটি (যদি থাকে) সমাধান করবে। এইচ আর বা প্রশাসন বিভাগই সব অভিযোগের নিষ্পত্তি করবে। তবে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে পরিচালক এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর যাবে।

### Responsibility of HR & Admin

কার্য সম্পর্কিত ব্যতীত (যদি প্রয়োজন না হয়) উপরোল্লিখিত সকল প্রকার অভিযোগ নিষ্পত্তি করার দায়িত্ব এই দুই বিভাগের। সাধারণত শ্রমিকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে প্রশাসন বিভাগ এবং স্টাফ এর টা করবে এইচ আর বিভাগ।

### Responsibility of Operation

ফ্যাক্টরীর বাইরের কোন ঘটনায় কেউ আক্রান্ত হলে তার অভিযোগ সমাধান করবে অপারেশন বিভাগ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রেও অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে প্রশাসন এবং এইচ আর বিভাগকে পূর্ণ সহযোগীতা করবে।

### Responsibility of Welfare, Compliance & WPC

ওয়েলফেয়ার, কমপ- ইয়েন্স এবং অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যরা যে কোন অভিযোগ প্রশাসন এবং এইচ আর বিভাগ এর গোচরে আনবে এবং ওয়েলফেয়ার ও কমপ্লায়েন্স বিভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তিতে প্রশাসন এবং এইচ আর বিভাগকে পূর্ণ সহযোগীতা করবে।

### Responsibility of Production/Departmental Head

কার্য সম্পর্কিত যে কোন উদ্ভূদ অভিযোগ সমাধান করবে প্রয়োজনে প্রশাসন বা এইচ আর এর সহায়তা নিতে পারে এবং ছোট খাট যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারে যদি অভিযোগকারী সন্তোষিত হয়। এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রশাসন এবং এইচ আর বিভাগকে পূর্ণ সহযোগিতা করবে।

## Control & Implementation of the Grievance:

### Routines & Procedures

#### 3.1 Implementation routine:

বাস্তবায়নের সময়সূচী :

Activities (What)	Procedure (How)	Who/Designation	When	Time Line
কার্যকলাপ (কি)	পদ্ধতি (কিভাবে)	কে/পদবী	কখন	
৩.১.এ. অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে	অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ	অভিযোগ কমিটি (এডমিন, ওয়েলফেয়ার, এইচ আর, অপারেশন এবং কম্প্লায়েন্স)	প্রতি সপ্তাহে একবার	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেওয়ার মাধ্যমে
৩.১.বি. কল্যান কর্মকর্তাদের দৈনন্দিন ভিজিটের সময় প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে	অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ	অভিযোগ কমিটি (এডমিন, ওয়েলফেয়ার, এইচ আর, অপারেশন এবং কম্প্লায়েন্স)	প্রতিদিন	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেওয়ার মাধ্যমে
৩.১.সি. অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমে যে কেউ অভিযোগ দায়ের করতে পারে	অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ	অংশগ্রহনকারী কমিটি		প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেওয়ার মাধ্যমে
৩.১.ডি. সরাসরি দায়েরকৃত অভিযোগ	সরাসরি যে কেউ লিখিত বা মৌখিকভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারবে	এইচ আর এবং এডমিন দল		প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেওয়ার মাধ্যমে
৩.১.ই. অভ্যন্তরিন অডিট	অভ্যন্তরিন অডিটের মাধ্যমে এবং প্রাপ্ত ফলাফলের মাধ্যমে	কম্প্লায়েন্স এবং ওয়েলফেয়ার দল	প্রতি মাসে	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেওয়ার মাধ্যমে

#### 3.2 Communication routines:

৩.২ যোগাযোগের সময়সূচী :

Activities (What)	Procedure (How)/types of	Who	When	Time Line
-------------------	--------------------------	-----	------	-----------

**PARADISE WASHING PLANT LTD.**  
134, Kabi Jashimuddin Road, Pagar, Tongi, Gazipur

কার্যকলাপ (কি)	communication tools পদ্ধতি (কিভাবে)/যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম	কে	কখন	
৩.২.এ. দলের মধ্যে যোগাযোগ	সভা (সভার কার্য বিবরণী সংরক্ষণ করা)	মানবসম্পদ এবং প্রশাসন দল, কম্প্লয়েস এবং ওয়েলফেয়ার দল	প্রতি মাসে	প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে
৩.২.বি. টপ ম্যানেজমেন্টের মধ্যে যোগাযোগ (মালিক/ সিদ্ধান্ত গ্রহনকারী)	সভা (সভার কার্য বিবরণী সংরক্ষণ করা)	মানবসম্পদ এবং কম্প্লয়েস	ত্রৈমাসিক	সুবিধামত সময়ে
৩.২.সি. মিড ম্যানেজমেন্টের মধ্যে যোগাযোগ	মিটিং/ট্রেনিং (মিটিং/ ট্রেনিং এর পূর্বে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে প্রথমে নোটিশ প্রদান এবং মিটিং-এর সিদ্ধান্তের রেকর্ড সংরক্ষণ করা )	এইচ আর এন্ড এডমিন টিম, কম্প্লয়েস এন্ড ওয়েলফেয়ার টিম	প্রতি মাসে	প্রতি মাসের শেষ সপ্তাহে
৩.২.ডি. বিদ্যমান শ্রমিকের মধ্যে যোগাযোগ	মিটিং/ ট্রেনিং/ পিএ সিস্টেম/ নোটিশ বোর্ড  (মিটিং/ ট্রেনিং এর পূর্বে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে প্রথমে নোটিশ প্রদান এবং মিটিং-এর সিদ্ধান্তের রেকর্ড সংরক্ষণ করা )	এইচ. আর এন্ড এডমিন টিম, কম্প্লয়েস এন্ড ওয়েলফেয়ার টিম	যত তাড়াতাড়ি সম্ভব বিদ্যমান সকল শ্রমিকগন (প্রতি অধিবেশনে ৪০ জনের বেশি অংশগ্রহনকারী থাকতে পারবে না)	ট্রেনিং সময়সূচী অনুসরণ করণ
৩.২.ই. নতুন শ্রমিকের মধ্যে যোগাযোগ	মিটিং/ ট্রেনিং/ পিএ সিস্টেম/ নোটিশ বোর্ড  (মিটিং/ ট্রেনিং এর পূর্বে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে প্রথমে নোটিশ প্রদান এবং মিটিং-এর সিদ্ধান্তের রেকর্ড সংরক্ষণ করা )	নতুন/ অভিষেক দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/ ওয়েলফেয়ার	যোগাদানের পর যোগাযোগ (প্রতি অধিবেশনে ৪০ জনের বেশি অংশগ্রহনকারী থাকতে পারবে না)	পরিচিত হওয়ার সময়সূচী ব্যবহার

\*Prepare Training module & Schedule and follow accordingly  
ট্রেনিং উপাদান ও সময়সূচী তৈরী এবং তা যথাযথভাবে অনুসরণ করা

**3.3 Feedback & Control routine:**

Activities (What)	Procedure (How)	Who	When
৩.৩.১ আভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা  ১. চেকলিস্টের মাধ্যমে যাচাই করা যে অীভযোগ পদ্ধতি ৩.১ এবং ৩.২ এ উল্লিখিত রুটিন এবং পদ্ধতি রক্ষণাবেক্ষণ হচ্ছে কিনা  ২. এ সংক্রান্ত প্রশ্নমালা তৈরী করা এবং শ্রমিক/ প্রোডাকশন মিড	আভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার মাধ্যমে সম্পাদন  ১. ওয়ার্কার ইন্টারভিউ  ২. ম্যানেজমেন্ট ইন্টারভিউ  ৩. ডকুমেন্টেশন চেকিং  ৪. সরাসরি পরিদর্শন করতে হবে এবং উল্লিখিত পয়েন্ট ৩.১ এবং	আভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা দল	প্রতিষ্ঠানের গুরুত্বের উপর ভিত্তি করে কিন্তু সময়সূচী নির্দিষ্টকরণ/ সুনির্দিষ্টভাবে ঘোষণা করা ।

<p>ম্যানেজমেন্ট/ প্রোডাকশন          ম্যানেজমেন্ট/ মানবসম্পদ এবং          প্রশাসন থেকে ফিডব্যাক নেওয়া।</p>	<p>৩.২ যথাযথভাবে কার্যকর হচ্ছে          কিনা তা নিশ্চিত করা</p> <p>অভিযোগ পদ্ধতি সঠিকভাবে হচ্ছে          কি না তা পরিষ্কার করা</p> <p>পদত্যাগ/ অপসারণ পদ্ধতি          সঠিকভাবে হচ্ছে কি না তা পরিষ্কার          করা</p> <p>কর্জ পদ্ধতি পরীক্ষা করা</p> <p>অতিরিক্ত কর্মঘণ্টা রুটিন অনুসারে          চলছে কি না</p> <p>প্রশিক্ষণের রুটিন এবং সময়সূচী          যথাযথভাবে অনুসরণ করা</p>		
<p><b>৩.৩.b</b> প্রতিবেদন</p>	<p>ফলাফলের উপর ভিত্তি করে          প্রতিবেদন তৈরী করা</p> <p>দল/ টপ ম্যানেজমেন্টের সাথে          মিটিং</p> <p>মূল কারন বিশ্লেষণ/ কেন সমস্যা          হলো?</p> <p>সঠিক কারন নির্ণয়</p>	<p>অভিযোগ পদ্ধতির সাথে          সংশ্লিষ্ট দল বা          কোম্পানীর পছন্দ          অনুযায়ী যে কোন          ব্যক্তি।</p>	<p>যত তাড়াতাড়ি সম্ভব          পরে ব্যবহৃত ফিডব্যাক          নিয়ম কিন্তু সময়সূচী          নির্দিষ্টকরণ/          সুনির্দিষ্টভাবে ঘোষণা          করা।</p>
<p><b>৩.৩.c</b> নিয়ন্ত্রন</p>	<p>দুর্ঘটনা ঘটান সম্ভাব্য ঝুঁকি বিশ্লেষণ          করা</p> <p>প্রতিরোধ ব্যবস্থা : একই বিষয় বার          বার না ঘটান জন্য কি প্রতিরোধ          ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়েছে?</p> <p>ফলো আপ : পরিস্থিতি অনুযায়ী          প্রতিরোধ ব্যবস্থা গ্রহন।</p>	<p>অভিযোগ পদ্ধতির সাথে          সংশ্লিষ্ট দল বা          কোম্পানীর পছন্দ          অনুযায়ী যে কোন          ব্যক্তি।</p>	<p>প্রতিষ্ঠানের গুরুত্বের          উপর ভিত্তি করে কিন্তু          সময়সূচী নির্দিষ্টকরণ/          ঘোষণা করা</p>
<p><b>৩.৩.d</b> প্রতিকার্য/সংশোধনমূলক</p>	<p>যদি ফিডব্যাকের ফলাফলে কোন          পদ্ধতির পরিবর্তন করা দরকার          হলে তদানুরূপ ভাবে পরিবর্তন          করা যাবে।</p>	<p>সর্বোপরি অভিযোগ          পদ্ধতির সাথে সংশ্লিষ্ট          দায়িত্বে থাকবে টপ          ম্যানেজমেন্ট।</p>	<p>নিয়োগের উপর ভিত্তি          করে</p>

## ৪. যোগাযোগ এবং বাস্তবায়ন :

৪.১ যোগাযোগ : যোগাযোগের সময়সূচী অনুসরণ করুন (৩.২)

৪.২ বাস্তবায়ন : বাস্তবায়নের সময়সূচী অনুসরণ করুন (৩.১)



**Monthly training schedule (মাসিক প্রশিক্ষণ সময়সূচী)**

Sl.	Topics বিষয়	Target Group (Participants) দলের লক্ষ (অংশগ্রহনকারী)	Trainer প্রশিক্ষক	Responsible Department দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ	Training Period		Frequency পুনঃ পুনঃ সংগঠিত
					Date তারিখ	Time সময়	
1	Induction/Orientation for newly recruited Workers/ Employees, Appointment letter. নতুন শ্রমিক/ কর্মচারীর পরিচিতি, নিয়োগপত্র প্রদান	Newly Recruited Workers নতুন শ্রমিক নিয়োগ	Respective Welfare & HR Officer নিজ নিজ কল্যান এবং মানবসম্পদ কর্মকর্তা	HRD মানবসম্পদ বিভাগ	After Recruitment নিয়োগের পরে		Continuous চলমান
2	Working Hours, Overtime, Calculation of Wages & OT, Company Code of Conduct. কর্মঘণ্টা, অতিরিক্ত কর্মঘণ্টা, মজুরী এবং অতিরিক্ত কর্মঘণ্টার হিসাব, কোম্পানীর নীতিমালা	Workers শ্রমিকগণ	Sr. Executive-HR সিঃ এক্সিকিউটিভ - এইচ আর	HRD মানবসম্পদ বিভাগ	01.04.13	3:00 -3:45	Continuous চলমান
3	Buyer's Code Of Conduct. বায়ারের নীতিমালা	Workers শ্রমিকগণ	Executive Compliance এক্সিকিউটিভ কম্প্লায়েন্স	Compliance/ HRD মানবসম্পদ/ কম্প্লায়েন্স	02.04.13	3:00 -3:45	Continuous চলমান
4	Disciplinary Procedure, Grievance channel, Compensation & Benefit (Including Leave facilities). শাস্তিমূলক ব্যবস্থা, অভিযোগ পদ্ধতি, ক্ষতিপূরণ ও সুবিধাসমূহ (ছুটির সুবিধাসমূহ)	Workers শ্রমিকগণ	Sr. Executive-HR সিঃ এক্সিকিউটিভ - এইচ আর	HRD মানবসম্পদ বিভাগ	03.04.13	3:00 -3:45	Continuous চলমান
5	Child Labor, Forced Labor, Grievance channel, Misconduct, Discrimination, Harassment & abusive behavior. শিশুশ্রম, জোরপূর্বক শ্রম, অভিযোগ পদ্ধতি, অসদাচরন, বৈষম্য, হয়রানি এবং খারাপ আচরন	Concerned team for Greivance channel অভিযোগ পদ্ধতির জন্য সংশ্লিষ্ট দল	DGM, HR compliance ডিজিএম, এইচ আর কম্প্লায়েন্স	HR & Compliance মানবসম্পদ এবং কম্প্লায়েন্স	07.04.13	3:00 -3:45	Once in 6 months ৬ মাসে একবার
6	Child Labor, Forced Labor, Grievance channel, Misconduct, Discrimination, Harassment & abusive behavior. শিশুশ্রম, জোরপূর্বক শ্রম, অভিযোগ পদ্ধতি, অসদাচরন, বৈষম্য, হয়রানি এবং খারাপ আচরন	Top management টপ ম্যানেজমেন্টে	DGM, HR compliance ডিজিএম, এইচ আর কম্প্লায়েন্স	HR & Compliance মানবসম্পদ এবং কম্প্লায়েন্স	10.04.13	3:00 -3:45	After develop policy or after any revision নীতিমালা উন্নয়নের পরে অথবা প্রকাশিত হওয়ার পরে
7	Child Labor, Forced Labor, Grievance channel, Misconduct, Discrimination, Harassment & abusive behavior. শিশুশ্রম, জোরপূর্বক শ্রম, অভিযোগ পদ্ধতি, অসদাচরন, বৈষম্য, হয়রানি এবং খারাপ আচরন	Mid-Level Management মিড-লেভেল ম্যানেজমেন্টে	Manager-HR ব্যবস্থাপক-এইচ আর	HRD মানবসম্পদ বিভাগ	04.04.13	3:00 -3:45	Continuous চলমান
8	Child Labor, Forced Labor, Grievance channel, Misconduct, Discrimination, Harassment & abusive behavior. শিশুশ্রম, জোরপূর্বক শ্রম, অভিযোগ পদ্ধতি, অসদাচরন, বৈষম্য, হয়রানি এবং খারাপ আচরন	Workers শ্রমিকগণ	Sr. Executive-HR সিঃ এক্সিকিউটিভ - এইচ আর	HRD মানবসম্পদ বিভাগ	06.04.13	3:00 -3:45	Continuous চলমান

**5. Feedback & Control:** Follow the Feedback & Control routine (3.3).

ফিডব্যাক এবং নিয়ন্ত্রন : ফিডব্যাক এবং নিয়ন্ত্রনের সময়সূচী অনুসরণ করা (3.3)।

**Example of reporting:**

<b>Internal Audit Findings &amp; Correction Plan</b>	<b>Date:</b>
আন্ত পর্যবেক্ষন সমস্যাসমূহ এবং সমাধান পরিকল্পনা	তারিখ:
<b>Company Name:</b> প্রতিষ্ঠানের নাম	
<b>Unit name:</b> ইউনিটের নাম	
<b>Internal Auditor:</b> আন্ত পর্যবেক্ষক	
<b>Team:</b> দল	
<b>Audit Number</b> পর্যবেক্ষন নাম্বার	
<b>Audit Report Submission date</b> পর্যবেক্ষন তালিকা প্রদানের তারিখ	

<b>Audit Findings</b> সমস্যাসমূহ পর্যবেক্ষন	<b>Root cause analysis</b> মূল কারন বিশ্লেষণ	<b>Corrective actions</b> সঠিক কারন নির্ণয়	<b>Responsible person</b> দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি	<b>Proposed completion date</b> কার্জ সম্পাদনের সম্ভাব্য তারিখ	<b>Remarks</b> মন্তব্য

**Controlling activities:**

**Risk analysis:** At first analyze the risk, who, why and how break the rule and assess the impact.

ঝুঁকি বিশ্লেষণ : প্রথমে ঝুঁকি বিশ্লেষণ করতে হবে, কে, কেন এবং কিভাবে নিয়ম ভঙ্গ করেছে এবং সংঘাতের পরিমাণ নির্ধারণ করতে হবে।

**Preventive action:** Take preventive action based on risk analysis.

প্রতিরোধ ব্যবস্থা : ঝুঁকি বিশ্লেষণের ভিত্তিতে প্রতিরোধ ব্যবস্থা নিতে হবে।

**Follow up:** Follow up the routine that, is it working!

অনুসরণ করা : রুটিনের মাধ্যমে অনুসরণ করতে হবে যে, এটা কাজ করেছে কি না!

**Remediation :** To resolve the raised issue.

: উদ্ধৃত সমস্যা সমাধানের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

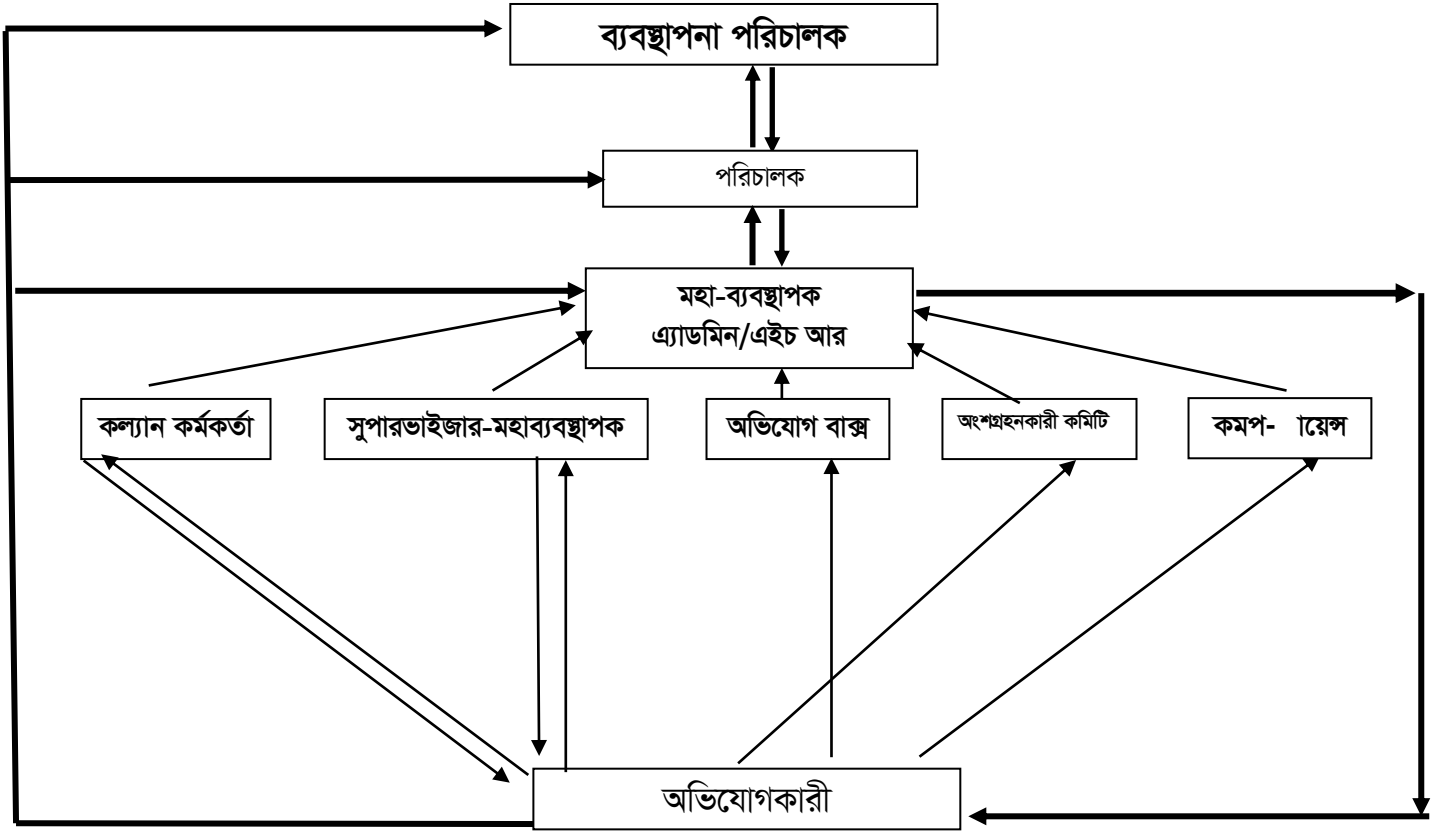
উল্লিখিত পলিসি প্রয়োগ করার দায়িত্ব -

১. এইচ আর (HR)
২. প্রশাসন (Admin)

৩. অপারেশন (Operation)
৪. কমপ্লায়েন্স (Compliance)
৫. ওয়েলফেয়ার (Welfare)
৬. উৎপাদন/বিভাগীয় প্রধান (Production/Departmental Head)

পলিসি কার্যকরনের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি :  
আরিফ আহাম্মেদ খান - জি.এম (কমপ্লায়েন্স)

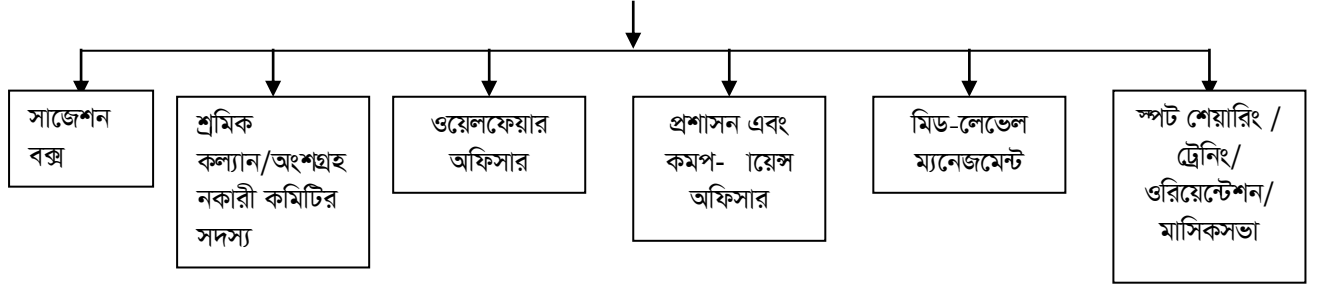
### General Grievance Mitigation Flow Chart



### How the workers will communicate with authority

শ্রমিকগন কিভাবে/মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করবে?

যোগাযোগ পদ্ধতি



শ্রমিকের যে কোন অভিযোগ যে কোন মাধ্যমেই কর্তৃপক্ষের গোচরে আসুক না কেন সঙ্গে সঙ্গে তা সমাধান করতে হবে। যদি উক্ত শ্রমিক তাতে সন্তুষ্ট না হয় তাহলে সে তার উপরোক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট যাবে এমনকি ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর যেতে পারবে এবং সর্বশেষে সন্দেহ না হলে শ্রম আদালতেও যেতে পারবে।

কাজ সম্পর্কিত অভিযোগ হলে উৎপাদন ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ তা সমাধান করবে এবং তার অন্যান্য দেনা পাওনা, অধিকার, হয়রানী, নির্যাতন, বৈষম্য ইত্যাদি ক্ষেত্রে এইচ আর, প্রশাসন বিভাগ এবং অভিযোগ কমিটি (যদি থাকে) সমাধান করবে। এইচ আর বা প্রশাসন বিভাগই সব অভিযোগের নিষ্পত্তি করবে। তবে সম্ভব না হলে পরিচালক এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর যাবে।

#### শ্রমিকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি

---এপের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ সকল শ্রমিক-কর্মচারীর নিরাপত্তা, স্বাচ্ছন্দময় কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করতে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

কর্মক্ষেত্রে যদি কোন শ্রমিক ও কর্মচারী কর্কশ, অশ্রাব্য ব্যবহার ও বৈষম্যমূলক নীতি যেমন, অন্যায প্রস্তাব, হুমকি, কথা ও আচরণে আক্রমণাত্মক ব্যবহার, অপদস্থ হওয়া, ব্যক্তিগত আক্রমণের শিকার, পক্ষপাতিত্ব ইত্যাদির সম্মুখীন হন। সেক্ষেত্রে উহার প্রতিকার পেতে ইচ্ছুক হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে:

অভিযোগ উদ্ভবের তিন দিনের মধ্যে কারণ, সময় ও তারিখ উলে- খপূর্বক সংশি- স্ট শ্রমিক/ কর্মচারী লিখিতভাবে কল্যান কর্মকর্তাদের মাধ্যমে বা সরাসরি স্থায়ী অভিযোগ মানব সম্পদ/প্রশাসন বিভাগে পেশ করবেন অথবা অভিযোগ বাক্সে ফেলবেন।

মানব সম্পদ/প্রশাসন কর্তৃপক্ষ অভিযোগ প্রাপ্তির ৩(তিন) দিনের মধ্যে বিষয়টি সম্পর্কে তদন্ত করবেন এবং যার বিরুদ্ধে অভিযোগ আনা হয়েছে তাকে আত্মপক্ষ সর্মথনের সকল সুযোগ সুবিধা প্রদান করবেন।

মানব সম্পদ/প্রশাসন বিভাগের সিদ্ধান্ত উক্ত শ্রমিককে লিখিতভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে বা দোষী ব্যক্তির বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

#### অভিযোগ হ্রাসের জন্য সংশি- স্ট সকলের করণীয় :

অভিযোগ যত ছোটই হোক তাকে উপেক্ষা করা যাবেনা বরং সম্ভাব্য সঠিক সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে এবং তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে তদারককারী ঐ অভিযোগ সম্পর্কে কি পদক্ষেপ নিতে যাচ্ছেন তা সম্পর্কে সংশিষ্ট কর্মীকে জানাতে হবে।

#### ৮. সমস্যা প্রবন কর্মীর সাথে ব্যবহার :

সমস্যা প্রবন কর্মীর সাথে কথা বলতে হবে, যথাযথ কারণ ও যুক্তির সাথে কর্মীর ভুল ধরিয়ে দিতে হবে। যদি কর্মী তাতে সন্তুষ্ট না হয় তবে তাকে পরিস্থিতি বিশেষন করে আরো কারণ নির্ণয় করতে হবে এবং ধৈর্যের সাথে কর্মীর সহযোগীতা পাবার চেষ্টা করতে হবে এবং তাতেও কাজ না হলে উর্ধ্বতন তদারকারীর সাথে আলাপ করে পরবর্তী কর্মপন্থা ঠিক করতে হবে।

#### ৯. অসদাচরণ নিয়ন্ত্রন :

অসদাচরণ বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা নেয়ার দায়িত্বে নিয়োজিত কর্তৃপক্ষকে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করতে হবে এবং প্রয়োজনীয় সুপারিশ জ্ঞাপন করতে হবে।

#### ১০. অদক্ষতা নিয়ন্ত্রনঃ

কর্মীদের অদক্ষতায় অনেক কারণ থাকতে পারে এবং তাই অদক্ষতায় সুনির্দিষ্ট কারণ বা কারণ গুলো খুঁজে বের করতে হবে এবং দ্রুততার সাথে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে হবে।

#### ১১. অনভিপ্রেত আচরণ নিয়ন্ত্রনঃ

কোন অনভিপ্রেত আচরণের জন্য কর্মীকে সরাসরি দোষরোপ না করে ঐ আচরণের প্রকৃত কারণ অনুসন্ধান করতে হবে এবং যথাযথভাবে দ্রুত ঐ কারণ দূর করার পদক্ষেপ নিতে হবে।

#### ১২. কাজের প্রশংসা :

নিরপেক্ষ ও ন্যায্যভাবে কর্মীদের কাজের মূল্যায়ন করতে ও মানউত্তীর্ণ কাজের জন্য খোলাখুলি ভাবে প্রশংসা করতে হবে এবং খুব ভালো সম্পদ করার জন্য স্বীকৃতি ও পুরস্কারের ব্যবহার করতে হবে।

#### ১৩. সঠিক নেতৃত্বঃ

কর্মীদেরকে যথাযথভাবে অনুপ্রানিত ও দলীয় চেতনায় উদ্ভুদ্ধ করতে হবে। এই জন্য তত্ত্বাবধায়ককে কতগুলি গুণ অর্জন করতে হবে। যেমন - চরিত্রবল, যোগ্যতা, সততা, নিজের অধীনস্থকর্মীদের জন্য ব্যক্তিগতভাবে দায়িত্ব গ্রহন, অভ্রান্ত বিচার ক্ষমতা, নিরপেক্ষতা, ন্যায়পরায়নতা, সংগঠন ও সমন্বয় স্বাধনের ক্ষমতা ইত্যাদি।  
নিয়ম শৃঙ্খলার প্রতি তত্ত্বাবধায়ক নিজে শ্রদ্ধাশীল থেকে নিজ আচরণের মাধ্যমে কর্মীদের সামনে দৃষ্টান্ত রাখতে হবে।

### অভিযোগ বা মতামত বাক্স সম্পর্কিত

#### অভিযোগ বা মতামত বাক্স কি?

উল্লেখিতভাবে কোন অভিযোগ বা মতামত জানানোর জন্য ফ্যাক্টরীতে যে নির্দিষ্ট বা বাক্স রাখা হয়েছে সেগুলোই অভিযোগ বা মতামত বাক্স। ফ্যাক্টরীর সাথে সম্পর্কিত যে কোন সমস্যা বা মতামত নির্ভয়ে এবং নিদ্বিধায় এই বাক্সের মাধ্যমে কর্তৃপক্ষকে জানানো যাবে।

#### অভিযোগ করলে পরবর্তিতে কোন সমস্যা হবে কি?

অবশ্যই না। অভিযোগকারীর নিজের নাম বা কার্ড নম্বর লেখার প্রয়োজন নেই। তারপরও কেউ নাম বা কার্ড নম্বর দিলে তা সম্পূর্ণ গোপন রাখা হবে।

**অভিযোগ বা মতামত বাক্স কোথায় আছে?**

অভিযোগ বা মতামত বাক্স প্রত্যেক সেকশনে একটি করে এবং প্রত্যেক টয়লেটে একটি করে আছে এবং লেখার সুবিধার্থে কাগজ ও কলম এই বাক্সের সাথে দেয়া আছে।

**অভিযোগ ও মতামত বাক্স কবে খোলা হয় এবং কে খোলে?**

এই বাক্সগুলো প্রত্যেক সাপ্তাহের শনিবারে খোলা হয় এবং শ্রমিক কল্যান কর্মকর্তা প্রশাসন বিভাগ/মানব সম্পদ বিভাগ থেকে একজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সামনে এটা খোলেন।

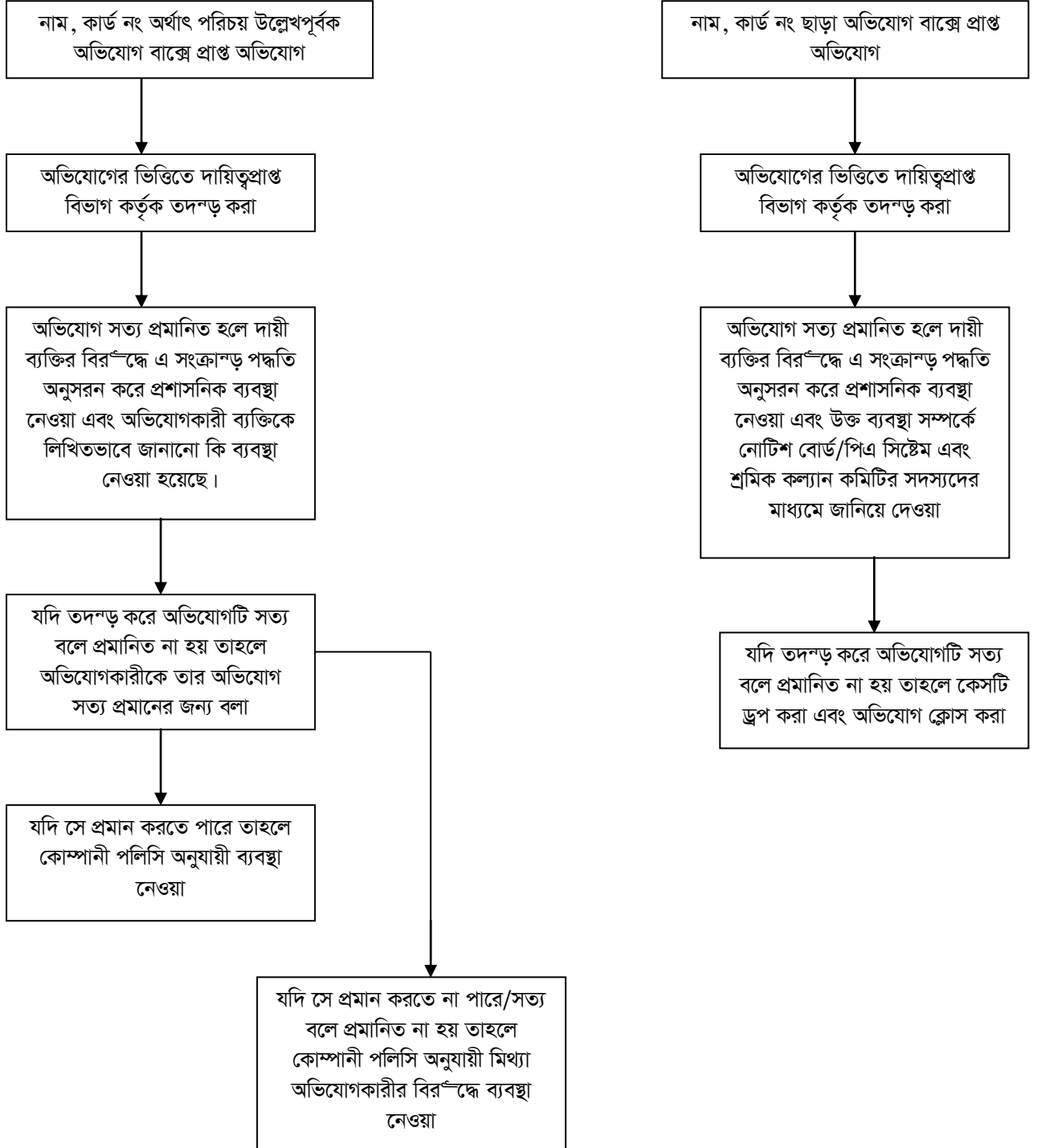
**কোন পদ্ধতিতে অভিযোগ গুলো বিশ্লেষণ করা হয়?**

বাক্সে প্রদত্ত অভিযোগগুলো পর্যালোচনা করে কোম্পানী কর্তৃপক্ষ বিরাজমান সমস্যা সমাধানের জন্য বাস্তব পদক্ষেপ গ্রহণ করে। এছাড়াও শ্রমিক কর্মচারী কর্তৃক প্রদত্ত মতামতগুলো কোম্পানীর উন্নয়ন সিদ্ধান্তে বিশেষভাবে বিবেচনায় আনা হয়।-----

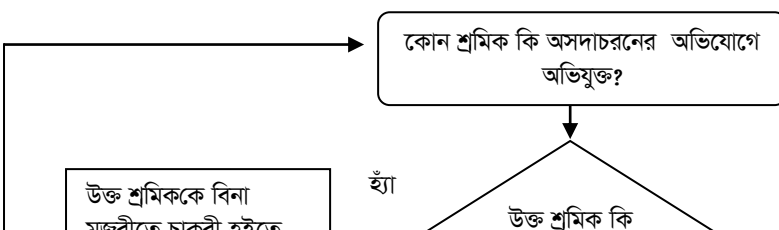
এখানে উল্লেখ্য যে কোন শ্রমিক কর্মচারী কোন সুনির্দিষ্ট অভিযোগ লিখিতভাবে প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগকে জানালে অভিযুক্ত ব্যক্তির প্রমান সাপেক্ষে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। প্রয়োজনে কোন অভিযোগ বা মতামত জানানোর জন্য প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগের যে কারো সাথে সরাসরি যোগাযোগ করা যেতে পারে।

**অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ফ্লো-চার্ট**

ওয়েলফেয়ার অফিসার কর্তৃক সপ্তাহে একবার অভিযোগ/সাজেশন বক্স খোলা হয় এবং এর রেকর্ড রাখা হয়।



**শাস্তিমূলক ব্যবস্থার ফ্লো-চার্ট**





PARADISE WASHING PLANT LTD.  
134, Kabi Jashimuddin Road, Pagar, Tongi, Gazipur



না



**C- 8: Internal Audit (না) List  
On Grievance**

Name :  
Designation:  
Card no :



**Line** :  
**Section** :

**Date:**

Sl no	Description	Yes	No	Remarks
1	আপনার কর্ম পরিবেশ আপনার কাছে কি ভাল মনে হয় ?			
2	আপনাকে যে মেশিন দেওয়া হয়েছে তা কি ঠিক ভাবে মেইন্টেনেন্স বিভাগ রক্ষনাবেক্ষণ করে ?			
3	লাইটের আলো কি পর্যাপ্ত মনে হয় ?			
4	ফ্যান্টারীর আলো বাতাস কি পর্যাপ্ত মনে হয় ?			
5	খুব বেশী কি গরম অনুভব হয় ?			
6	আপনি যে কাজ করছেন তা কি সুপারভাইজার আপনাকে ভালভাবে বুঝিয়ে দিয়েছেন ?			
7	আপনার সহকর্মী (শ্রমিক) আপনাকে কি সহযোগীতা করে ?			
8	আপনার কাজে সুপারভাইজার বা লাইনচীফ কি সহযোগীতা করে ?			
9	আপনার সহকর্মী কি আপনার সাথে কোন অন্যায় আচরণ বা খারাপ ব্যবহার করেছে ?			
10	লাইনচীফ সুপারভাইজার বা উর্ধ্বতন কেউ আপনার সাথে কোন অন্যায় আচরণ বা খারাপ ব্যবহার করেছে ?			
11	আপনি কি এখানে কাজ করতে স্বস্তি বা নিরাপদ বোধ করেন ?			
12	নিয়োগের সময় কেউ আপনাকে গর্ভবতী কিনা এই জাতীয় কোন অপ্রাসঙ্গিক প্রশ্ন করেছিল কিনা ? (মহিলাদের ক্ষেত্রে)			

শ্রমিকের স্বাক্ষর

স্বাক্ষাতকার গ্রহনকারীর স্বাক্ষর

**(Feed Back of the Policy) পলিসির ফিডব্যাক :**

Internal Audit এর সময় শ্রমিকদের সাথে গ্রিভেন্স সর্ম্পকে মত বিনিময়ের মাধ্যমে তাদের ফিডব্যাক নেওয়া হয়ে থাকে যে কোম্পানীতে বিরাজমান গ্রিভেন্স পদ্ধতির কার্যক্রমে তারা সন্তুষ্ট কিনা বা আর কোন পদ্ধতি অবলম্বন করার প্রয়োজন আছে কিনা ।

**Hot Line Service :**

প্রত্যেক ফ্লোরে হট লাইন নাম্বার দেওয়া আছে, যে কেউ যে কোন সময় তার অভিযোগ উক্ত নাম্বারে জানাতে পারবে এবং কর্তৃপক্ষ সে অনুযায়ী তৎক্ষণাৎ ব্যবস্থা নেবে।

### Training (প্রশিক্ষণ) :

কমপ্লায়েন্স এবং ওয়েলফেয়ার বিভাগ তাদের ট্রেনিং ক্যালেন্ডার অনুযায়ী অভিযোগের উপর শ্রমিক এবং কর্মচারীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ দেবেন।

### Meeting :

সভায় সকল সদস্যদের নিয়ে অভিযোগ সম্পর্কিত বিভিন্ন বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়। অভিযোগ কমিটির সদস্যদের নিয়ে প্রতি তিন মাস অন্তর একবার অভিযোগ কমিটির সভা অনুষ্ঠিত হয়।

### পলিসির পর্যালোচনা, সংশোধন, পরিমার্জন :

সকলের ফিডব্যাকের ফলাফলের উপর ভিত্তি করে কোম্পানী শ্রম আইন অনুযায়ী যে কোন নিয়ম কানুন পরিমার্জন, সংযোজন, বিয়োজন করার ক্ষমতা সংরক্ষণ করে।

পলিসি কার্যকরের তারিখ	: জানুয়ারী ২০১৫
২য় রিভিউ তারিখ	: জানুয়ারী ২০১৬
৩য় রিভিউ তারিখ	: জানুয়ারী ২০১৭
৪র্থ রিভিউ তারিখ	: জানুয়ারী ২০১৮
৪র্থ রিভিউ তারিখ	: জানুয়ারী ২০১৯
পরবর্তী রিভিউ তারিখ	: জানুয়ারী ২০২০