

ফেয়ার ডিজাইন প্রিন্টিং লিঃ

শিঃ১৪০/১ চান্দপাড়া, বাসন সড়ক, গাজীপুর সদর, গাজীপুর-১৭০৪।

পলিসি নং	পলিসির নাম	পলিসির উৎস	রিভিশন নং	কার্যকর তারিখ	পরবর্তি হাল নাগাতকরন
৯	<u>অভিযোগ নীতিমালা ও প্রক্রতি</u> (Grievance Policy and Procedure)	বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬-এর ধারা-৩৩	৪	০১-০১-২০১৬	০১-০১-২০২১

বিতরন (Distributed to)

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক
- ২। নোটিশ
- ৩। অফিস কপি

পলিসি হালনাগাদ করনের বিবরন (Policy revision History)

সংশোধন অবস্থা (Revision)	তারিখ (Date)	পরিবর্তনের বর্ণনা (Description of Change)
Initial	০১-০১-২০১৬	
1 st Reveiw	০১-০১-২০১৭	
2 nd Reveiw	০১-০১-২০১৮	
3 rd Reveiw	০১-০১-২০১৯	পলিসির উৎস
4 th Reveiw	০১-০১-২০২০	

পলিসি বাস্তবায়নে: এইচ আর এডমিন বিভাগ।

পলিসির অনুমোদন

সাইদুল হোসেন



ব্যবস্থাপনা পরিচালক

অভিযোগ নীতিমালা ও প্রক্রিয়া (Grievance Policy and Procedure)

শ্রমিক কর্তৃক অভিযোগ/ অসন্তোষ উত্থাপনের বিভিন্ন পদ্ধতি ও নিরসন প্রক্রিয়া কর্মক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি যথাযথ কর্তৃপক্ষের দৃষ্টিগোচরে আনার জন্য একটি সুস্পষ্ট অভিযোগ প্রকাশের উপায় না থাকলে অসন্তুষ্টি, হতাশা, উদাসীনতা ও নীতিবোধের অভাব দেখা যায় তাই যে কোন ধরনের অভিযোগ দ্রুত সমাধানের জন্য প্রয়োজন উপযুক্ত ও কার্যকরী নীতিমালা। কর্মক্ষেত্রে শ্রমিকের সন্তুষ্টি নিশ্চিতকল্পে ফেয়ার ডিজাইন প্রিন্টিং লিঃ এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ নিম্নলিখিত সুনির্দিষ্ট নীতিমালা অনুসরণ করে থাকেন এছাড়া ও সুপারভাইজারগণ শ্রমিকদেরকে অভিযোগ কিভাবে করতে হয় সেই বিষয়ে মৌখিক জানাবে।

পাঠটি পৃথক পদ্ধতিতে ফেয়ার ডিজাইন প্রিন্টিং লিঃ এর শ্রমিকদের অভিযোগ নিরসন করা হয়ে থাকেঃ

- ১) সরাসরি কারখানার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট লিখিত
- ২) "অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স" এর মাধ্যমে লিখিত অভিযোগ উত্থাপন।
- ৩) শ্রমিক কল্যান কমিটির মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন।
- ৪) সরাসরি ডাইরেক্টর বরাবর অভিযোগ উত্থাপন (Open Door Policy)।
- ৫) হট লাইন এর মাধ্যমে।

১) লিখিত বা মৌখিক অভিযোগঃ

- যে কোন শ্রমিক কর্মক্ষেত্রে তার যে কোন ধরনের সমস্যা/ অভিযোগ লিখিত বা মৌখিকভাবে সংশ্লিষ্ট সুপারভাইজার /লাইনচীফ/ইনচার্জকে জানাবেন যাতে তাদের অসন্তুষ্টি বা সমস্যার দ্রুত সমাধান করা হয়।
- সুপারভাইজার তার সংশ্লিষ্ট লাইনচীফ/ইনচার্জ এর সঙ্গে পরামর্শ করে শ্রমিক কর্তৃক উত্থাপিত অসন্তুষ্টি বা সমস্যার তৎক্ষণাত সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
- অভিযোগের জটিলতা বা গভীরতার প্রেক্ষিতে সুপারভাইজার/ইনচার্জ প্রয়োজনবোধে বিভাগীয় প্রদানের সাহায্য ও সহযোগিতা গ্রহণ করবেন এবং বিভাগীয় প্রধান সরাসরি নিজে অথবা প্রয়োজনবোধে পারসনেল এডমিন ডিপার্টমেন্ট /অথবা ব্যবস্থাপনা প্রধানের সাহায্য নিয়ে অভিযোগ নিরসনের দ্রুত ও সঠিক ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

২) অভিযোগ /পরামর্শ বাক্স :

কারখানার অভ্যন্তরে অবস্থিত ফ্লোরের প্রতিটি মহিলা ও পুরুষ টয়লেটে পরামর্শ বাক্সসমূহ এমন ভাবে স্থাপন করা আছে যার মাধ্যমে একজন শ্রমিক তার অভিযোগ/অসন্তুষ্টি লিখিতভাবে নিজের পরিচয় গোপন রেখে দাখিল করতে পারেন। পরামর্শ বাক্সেও ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ নিম্নলিখিত পদ্ধতি সমূহ অনুসরণ করে থাকেন।

- পরামর্শ বাক্সসমূহ এমনভাবে স্থাপন করা আছে যাতে শ্রমিকবৃন্দ কোন রকম দ্বিধা-দ্বন্দ ছাড়াই সহজে ও নির্বিঘ্নে তাদের অভিযোগ বাক্সে জমা দিতে পারেন।

- পরামর্শ বাক্স সব সময় তালাবদ্ধ অবস্থায় রাখা হয় এবং চাবি শুধুমাত্র এইচ আর কমপ্লাইয়েন্স ডিপার্টমেন্ট এর নিকট রক্ষিত থাকে।
- নিম্নলিখিত তিন সদস্যবিশিষ্ট কমিটি অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স মাসে ১ বার খোলবেন অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স পরবর্তি মাসের ১ তারিখে (যদি ছুটি থাকে পরবর্তি কর্মদিবসে খোলবেন। প্রত্যেকটি অভিযোগ/পরামর্শ পত্রে নম্বর প্রদান করা করা হবে।

কমিটির সদস্যবৃন্দ

- ক) কমপ্লাইয়েন্স এর ম্যানেজার।
- খ) ওয়েল ফেয়ার অফিসার।
- গ) প্রোডাক্সন ম্যানেজার
- ঘ) ইনচার্জ (সিকিউরিটি)।

- প্রাপ্ত সকল অভিযোগ একটি নির্দিষ্ট ফাইলে সংরক্ষণ করা হয়। এবং সকল লিখিত অভিযোগ ব্যবস্থাপক, এইচ আর ও কমপ্লাইয়েন্স ডিপার্টমেন্টের সরাসরি তত্তাবধানে নিরপেক্ষ পরীক্ষা নীরক্ষার মাধ্যমে ও কারখানা ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সহযোগীতায় উপযুক্ত ব্যবস্থা/সমাধান প্রদান করে থাকেন।
- এখানে উল্লেখ্য যে, প্রতিটি অভিযোগ এর প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা/সমাধান সকল নোটিশ বোর্ডে লাগিয়ে দেওয়া হবে।

৩) শ্রমিক কল্যান কমিটিঃ

ফেয়ার ডিজাইন প্রিন্টিং লিঃ শ্রমিক কল্যান কমিটি বিদ্যমান আছে যার মাধ্যমে প্রত্যেক শ্রমিক তার পরামর্শ/অভিযোগ/ অসন্তুষ্টি মৌখিক বা লিখিত ভাবে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারেন।

ফেয়ার ডিজাইন প্রিন্টিং লিঃ এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ এবং নিবার্চিত শ্রমিক কল্যান কমিটি প্রতি মাসে কমপক্ষে একবার বৈঠকে মিলিত হবেন এবং প্রতিটি বৈঠকের আলোচ্যসূচি উপস্থিত সকলের স্বাক্ষরসহ নির্দিষ্ট রেজিস্টারে সংরক্ষণ করবেন। প্রয়োজন সাপেক্ষে এ বৈঠক মাসে একাধিকবার হতে পারে।

৪) সরাসরি ডাইরেক্টর বরাবরঃ

যদি কোন শ্রমিক তার উত্থাপিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে কারখানা ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সন্তুষ্টি না হন তবে তিনি সরাসরি ডাইরেক্টর বরাবর যোগাযোগ করে অভিযোগের সুরাহা পেতে পারেন।

৫) হট লাইন এর মাধ্যমেঃ

যে কোন শ্রমিক যে কোন অভিযোগ নিম্নবর্ণিত ফোন নাম্বারে সরাসরি জানাতে পারবেন:

হট লাইন মোবাইল নাম্বার : ০১৭৩৩৮৫৫৯২৮(01733855928)

অভিযোগ উত্থাপনের ক্ষেত্রে শ্রমিকবৃন্দকে অবশ্যই সকল প্রকার হীন, অসৎ উদ্দেশ্য প্রনোদিত ও ব্যক্তি স্বার্থের উর্ধ্বে থেকে সততার সাথে অভিযোগ সমূহ উত্থাপন করতে অনুরোধ করা যাচ্ছে।

নিম্নে গ্রিভিয়েন্সের ফ্লো চার্ট সংযুক্ত করা হলঃ

