অভিযোগ নিরসন নীতিমালা (**Grievance Handling Policy**)

উদ্দেশ্য

১. এখানে কর্মরত সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগনের বিভিন্ন প্রকার অভিযোগ, সমস্যা, অসন্তুষ্টি, মতামত এবং সুপারিশ দ্রম্নততার সাথে মূল্যায়ন করত: কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য এই **অভিযোগ নিরসন নীতিমালা** (এৎরবাধহপবং ঐধহফষরহম চড়ষরপু) প্রনয়ন করা হয়েছে।

২.এই নীতিমালায় কর্মক্ষেত্রে একজন কর্মী যেন সহজে ও নির্বিঘ্নে তার অভিযোগ, সমস্যা, অসন্তোষ বা মত যথাযথ কতৃপক্ষের নিকট প্রকাশ করতে পারে এবং কর্তৃপক্ষ তা যথাযথ মূল্যায়ন করত: দ্রম্নত ব্যবস্থা গ্রহনের মাধ্যমে নিরসন করতে পারে সেজন্য সংশিস্নস্ট সকলের জন্য দিক নির্দেশনা দেয়া হয়েছে।

নীতিমালার প্রয়োগ

৩. এই নীতিমালা সকল কর্মী, কর্মকর্তাগণের জন্য প্রযোজ্য হবে।

অভিযোগ নিরসনে কতৃপক্ষের মূলনীতি

৪. অভিযোগ নিরসনে নিম্নলিখিত নীতি সমূহ অনুসরন / প্রয়োগ করা হবে ।

৪.১ কারখানার সকল বিভাগে ও পর্যায়ে স্বচ্ছ ও উন্নত মানের ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা।

৪.২ প্রাপ্ত অভিযোগ গুলোকে নিজেদের দূর্বলতা না ভেবে প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনার উন্নয়নের সুযোগ হিসাবে বিবেচনা করা।

৪.৩ অভিযোগ গ্রহনের / উত্থাপনের পথ বা প্রক্রিয়া কর্মীবান্ধব ও সহজ করা, যাতে কর্মীরা স্বতস্ফুর্ত ভাবে তাদের অভিযোগ ,সমস্যা ও দুঃখ কষ্ট প্রকাশ করতে পারে।

৪.৪ অভিযোগের ধরন, প্রকার ও সংবেদনশীলতা বিবেচনা করে যত দ্রম্নত সম্ভব তা নিরসন করা এবং যথাযত গোপনীয়তা নিশ্চিত করা।

৪.৫ অভিযোগকারী যেন কোন হয়রানীর স্বীকার না হয় তা নিশ্চিত করা।

৪.৬ অভিযোগ যত হাল্কা বা ছোটই হোক না কেন সকল অভিযোগ গুরত্ব সহকারে গ্রহন করা এবং তাৎক্ষনিক ভাবে তা যথাযথ ব্যবস্থা নেয়া।

অভিযোগ উত্থাপন-গ্রহন ও নিরসন প্রক্রিয়া

৫. এই কারখানার যে কোন কর্মী তার যে কোন ধরনের অভিযোগ, সমস্যা ও সুপারিশ মৌখিক বা লিখিত ভাবে নিম্নলিখিত বিভিন্ন উপায়ে সংশিস্নষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবেন ;

৫.১ মৌখিক ভাবে ঃ

ক। কারখানার কর্মীগন তাদের অভিযোগ, সমস্যা বা মতামত নিজ নিজ সুপারভাইজার কে জানাবেন।

খ। সুপারভাইজার তার সংশিস্নষ্ট ইনচার্জ এর সঙ্গে পরামর্শ করে কর্মী কর্তৃক উত্থাপিত সমস্যা বা অভিযোগ তৎক্ষনিক ভাবে সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

গ। সংশিস্নষ্ট সুপারভাইজার / ইনচার্জ প্রাপ্ত অভিযোগ বা সমস্যার ধরন ও গুরম্নত্ব অনুধাবন করে প্রয়োজনে এ বিষয়ে সংশিস্নষ্ট কর্মকর্তা, ওয়েলফেয়ার অফিসার/ কাউন্সিলর এর সরনাপন্ন হবেন।

ঘ। ওয়েলফেয়ার অফিসার/ কাউন্সিলর সংশিস্নষ্ট বিভাগীয় প্রধান এর সাথে আলোচনা করে তদন্তেত্মর মাধ্যমে অভিযোগের সত্যতা যাচাই করে মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের প্রধানকে জানাবেন এবং তার নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

ঙ। অভিযোগকারীর অভিযোগ যদি তার সুপারভাইজার বা উপরস্থ কোন কর্মকর্তার বিরম্নদ্ধে হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগকারী তার অভিযোগ কাউন্সিলর, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের কোন কর্মকর্তা, সংশিস্নষ্ট বিভাগের বিভাগীয় প্রধান এদের যে কোন

একজনের নিকট অথবা সরাসরি মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের প্রধানের নিকট উপস্থাপন করতে পারবেন।

চ। বিভাগীয় প্রধান, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব বিবেচনা করে দ্রুততার সাথে যথাযথ তদন্তের মাধ্যমে নিশ্চিত হয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

ছ। চাকুরী পরিত্যাগকারী কর্মীদের বিদায়ী সাক্ষাতকারের মাধ্যমে কর্মীদের অভিযোগ অনুযোগ সম্বন্ধে সঠিক তথ্য উদঘাটন করত: তা নিরসনে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে।

৫.২ লিখিত ভাবে ঃ কর্মরত যে কোন কর্মী তার যে কোন লিখিত অভিযোগ দুই ভাবে কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠাতে/ জমা দিতে পারেন :

৫.২.১ অভিযোগ লিখিত আকারে জমা দেয়া ঃ

যদি কোন কর্মী কোন অভিযোগ লিখিত আকারে জমা দিতে চান সে ক্ষেত্রে তিনি তার লিখিত অভিযোগ সরাসরি কাউন্সিলর/ সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের কোন কর্মকর্তা/ সংশিস্নষ্ট বিভাগের বিভাগীয় প্রধান/ মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের প্রধান যে কোন একজনের নিকট বা অফিসে জমা দিতে পারবেন।

ক। বিভাগীয় প্রধান, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, লিখিত অভিযোগের বিষয় ও গুরুত্ব বিবেচনা করে যথাযথ তদন্তের মাধ্যমে নিশ্চিত হয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন । প্রয়োজনে ব্যক্তিগত শুনানির ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

খ। লিখিত অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহিত সিদ্ধান্ত/ সিদ্ধান্তসমূহ বিভাগীয় প্রধান, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, অভিযোগকারীকে লিখিত কিংবা মৌখিক ভাবে জানাবেন।

৫.২.২ অভিযোগ/ পরামর্শ বাক্সের মাধ্যমের কর্মীদের লিখিত অভিযোগ উত্থাপন ঃ

অভিযোগ/ পরামর্শ বাক্সের মাধ্যমে যে কোন কর্মী তার নাম ঠিকানা উলেস্নখ করে বা গোপন করে তার লিখিত অভিযোগ/ পরামর্শ/ সমস্যা কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবেন।

ক। কারখানার প্রতিটি ফ্লোরের সকল টয়লেটে **১** টি করে **অভিযোগ/ পরামর্শ বাক্স** রাখা আছে, যেখানে যে কোন শ্রমিক তার লিখিত অভিযোগ / পরামর্শ ফেলতে পারেন।

খ। সকল **অভিযোগ/ পরামর্শ বাক্স** এর রক্ষনাবেক্ষন ও বাক্স হতে অভিযোগ/ পরামর্শ সংগ্রহের দায়িত্বে একজন কাউন্সিলর নিয়োজিত থাকবেন।

গ। নিয়োজিত কাউন্সিলর প্রতি সপ্তাহে **১** বার (রবি বার) মাসে ৪বার সব **অভিযোগ/ পরামর্শ বাক্সের** তালা খুলে অভিযোগ পত্র সংগ্রহ করে তা মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের প্রধানের নিকট উপস্থাপন করবেন।

ঘ। বিভাগীয় প্রধান, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, সকল অভিযোগ/ পরামর্শ পত্র নিজে পড়ে প্রয়োজনে, ব্যক্তিগত সাক্ষাতকার ও তদন্তের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/ পরামর্শ এর সত্যতা সন্মন্ধে নিশ্চিত হবেন এবং সিদ্ধান্ত ও মতামত দিবেন।

ঙ। নিয়োজিত কাউন্সিলর প্রাপ্ত অভিযোগ/ পরামর্শের প্রেক্ষিতে গৃহিত সিদ্ধান্ত ও মতামত সমূহ একটি রেজিষ্ট্রারে লিপিবদ্ধ করবেন এবং প্রয়োজন অনুযায়ী ব্যক্তিগতভাবে বা চিঠির মাধ্যমে সংশিস্নষ্ট ব্যক্তি/ ব্যক্তিগনকে অথবা নোটিশের মাধ্যমে সকলকে অবগত করবেন।

চ। যদি কোন প্রাপ্ত অভিযোগ বা পরামর্শের প্রেক্ষিতে সিদ্ধান্ত ও মতামত প্রদানের ক্ষমতা মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগের বিভাগীয় প্রধানের ক্ষমতার বাহিরে থাকে তবে তিনি এ বিষয়ে , তার উর্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট হতে সিদ্ধান্ত ও মতামত নিয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন।

৫.২.৩ সার্ভের মাধ্যমে কর্মীদের অভিযোগ/ মতামত/ পরামর্শ গ্রহন

ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়ে কর্মীদের মাঝে সার্ভে পরিচালনা করে প্রাপ্ত ফলাফলের উপর ভিত্তি করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে ;

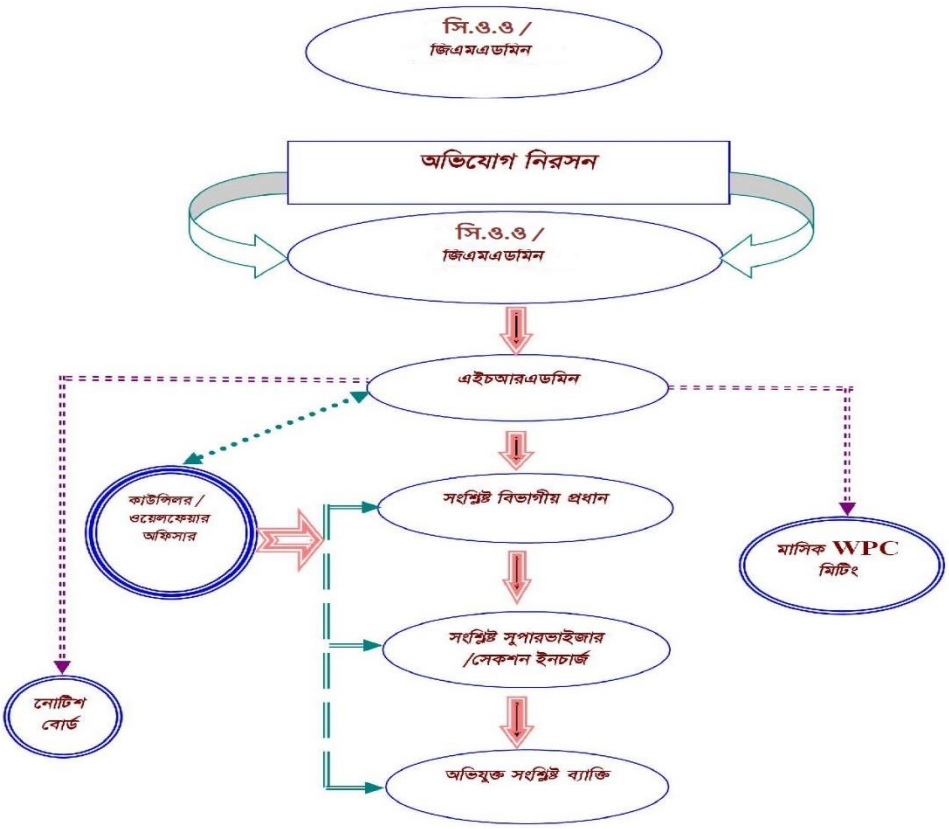
ক। কাজের পরিবেশ ও নিরাপত্তা ব্যবস্থা।

খ। মজুরী ও ওভারটাইম পেমেন্ট।

গ। অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা।

ঘ। চিকিৎসা ও ছুটি ব্যবস্থা।

সংযুক্ত ঃ **অভিযোগ নিরসন ফ্লো- চার্ট ও বিভিন্ন সার্ভে ফর্ম** ।



উপসংহার

৬. কর্মীদের অভিযোগ নিরসন করা একটি অতি সংবেদনশীল ও দুরহ কাজ, যা সুষ্ঠ ভাবে সম্পন্ন করা ম্যানেজমেন্টের জন্য খুবই গুরম্নত্বপূর্ন । ম্যানেজমেন্টের সবাই এ বিষয়টিকে অবশ্যই ইতিবাচক দৃষ্টিভংগিতে দেখে কাজ করতে হবে, তবেই এই প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজমেন্ট ও সাধারন কর্মীদের মধ্যে সম্পর্ক দৃঢ় ও নিবিড় হবে এবং কর্মীদের অভিযোগ/ সমস্যা নিরসন সহজতর হবে । যা পরোক্ষভাবে এই প্রতিষ্ঠানের মূল লক্ষ্য অর্জনে সহায়ক হবে।