



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

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 বাস্তবায়ন : ৪.১ যোগাযোগ ৪.২ বাস্তবায়ন
০৫.	ফিডব্যাক ও কন্ট্রোল :

প্রস্তুতকারী	:	মোঃ সাইফুল ইসলাম	সহ-ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)	স্বাক্ষর	:	
অনুমোদনকারী	:	মোঃ ইকবাল হোসেন	ব্যবস্থাপক (এইচ.আর, এডমিন এন্ড কমপ্লায়েন্স)	স্বাক্ষর	:	
পুনঃ পরীক্ষণ নং			০৩	পুনঃ পরীক্ষণের তারিখ	:	০৬ জানু' ২০১৮ ইং



স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

ভূমিকাঃ 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।

স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ 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 স্টারলিং এ্যাপারেल्স কর্তৃপক্ষ শ্রম আইন ২০০৬ এর আলোকে অভিযোগ /অনুযোগ নীতিমালা সংক্রান্ত পলিসি নির্ধারণ করা হয়। যাহা নিম্নে বর্ণনা করা হলোঃ-

বর্তমানে বাংলাদেশের গার্মেন্টস খাতে এই গ্রুপের উত্তরোত্তর উন্নতিকল্পে এবং প্রতিটি ফ্যাক্টরীর উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি সুন্দর ও নিরাপদ কাজের পরিবেশ সৃষ্টি করতে স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ কর্তৃপক্ষ দৃঢ় প্রতিজ্ঞ।

উদ্দেশ্যঃ স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ কর্তৃপক্ষ ফ্যাক্টরীর সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণকে তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ ফ্যাক্টরীর সর্বোচ্চ কর্মকর্তার কাছে জানানোর জন্য উৎসাহ প্রদান করাই এ নীতিমালার উদ্দেশ্য।

নীতিমালার লক্ষ্যঃ ফ্যাক্টরীর শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের অভিযোগ বা অনুযোগের ভিত্তিতে ফ্যাক্টরীতে হয়রানী ও নিপীড়নমূলক কার্যকলাপ সর্বনিম্ন পর্যায়ে আনয়ন করে একটি সুন্দর কাজের পরিবেশ সৃষ্টিই এ নীতিমালার লক্ষ্য।

২. অর্গানাইজেশন

স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ সব সময় শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে গুরুত্ব দিয়ে থাকে।

ফ্যাক্টরীতে শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সমূহ 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 প্ল্যান করা এবং তা প্রয়োগ করার নিমিত্তে নিম্নলিখিত সদস্যদের সমন্বয়ে একটি কমিটি গঠন করিয়াছে।

ক্র. নং	নাম	পদবী	কমিটিতে পদ
১.	মোঃ ইকবাল হোসেন	ব্যবস্থাপক (এইচ.আর, এডমিন এন্ড কমপ্লায়েন্স)	সভাপতি
২.	মোছাঃ সোহাগী খাতুন	অপারেটর (সুইং-ইউনিট-০২)	সহ-সভাপতি
৩.	মোছাঃ শারমিন তালুকদার	ওয়েলফেয়ার অফিসার	সদস্য সচিব
৪.	কামরুজ্জামান মহসিন	সহ-ব্যবস্থাপক-এডমিন	সদস্য
৫.	মোঃ সাইফুল ইসলাম	সহ-ব্যবস্থাপক-কমপ্লায়েন্স	সদস্য
৬.	মোঃ ওয়াহিদুজ্জামান শেখ	সেফটি অফিসার-কমপ্লায়েন্স	সদস্য
৭.	মোছাঃ সুফিয়া খাতুন	অপারেটর (সুইং-ইউনিট-০১)	সদস্য
৮.	মোঃ আবুল খায়ের	কাটিং হেলপার	সদস্য
৯.	মোছাঃ সুরমা	ফিনিশিং হেলপার	সদস্য
১০.	মোছাঃ লতা খাতুন	বারটেক অপারেটর	সদস্য



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা

ফ্যাক্টরীর শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগ সর্বোচ্চ কর্মকর্তাকে জানানোর মাধ্যমে সমস্যা সমাধানের পথ হিসেবে নিম্নলিখিত উপায়গুলো বাস্তবসম্মত 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 গ্রহণ করিতে পারে।
২. **অংশগ্রহণকারী কমিটি :** শ্রমিক ও কর্মচারীদের সুযোগ সুবিধা অথবা অভিযোগ/ অনুযোগের কথা সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার জন্য শ্রমিক / কর্মচারীগণ অংশগ্রহণকারী কমিটির (সংশোধিত-০৩.০১.২০১৭) সদস্যের মাধ্যমে অবহিত করিতে পারে। কমিটির সদস্যদের তাদের দায়িত্বপালনের সুযোগ দেওয়া হয়।
৩. **অভিযোগ বন্ধ :** কর্তৃপক্ষ প্রতিটি টয়লেটের অভিযোগ বন্ধ স্থাপন করিয়াছে। শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ তাহাদের সমস্যা/অভিযোগ/অনুযোগ বা ভালো পরামর্শ থাকিলে তাহা অভিযোগ বন্ধে ফেলতে পারে।
৪. **কমপ্লায়েন্স অফিসার :** শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা কমপ্লায়েন্স অফিসারকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহণ করিতে পারে।
৫. **এজিএম/পি.এম :** শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা এজিএম/পি.এম দেরকে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহণ করিতে পারে।
৬. **অফিসার (মানব সম্পদ) :** শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা অফিসার (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহণ করিতে পারে।
৭. **ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন এন্ড কমপ্লায়েন্স) :** শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন এন্ড কমপ্লায়েন্স) কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহণ করিতে পারে।
৮. **মহাব্যবস্থাপক :** শ্রমিক ও কর্মচারীগণ তাহাদের সমস্যা / অভিযোগ / অনুযোগের কথা মহাব্যবস্থাপক কে বলিতে পারে এবং উপদেশ গ্রহণ করিতে পারে।
যদি তাতেও কোন ফল না পাওয়া যায় তাহলে সরাসরি কর্তৃপক্ষকে জানাতে পারবে এবং সেক্ষেত্রে অবশ্যই গোপনীয়তা রক্ষা করা হবে এবং এটাও মনে রাখতে হবে যে, কোন অপ্রাসঙ্গিক বা মিথ্যা বানোয়াট বলা বা লিখা উচিত হবে না।

এছাড়াও শ্রমিক/কর্মচারীগণ তাদের অভিযোগ বা অনুযোগ নিম্নলিখিত হট লাইন (সংশোধিত-০৩.০১.২০১৭) নাম্বারে সরাসরি জানাতে পারে-

মহাব্যবস্থাপক	ঃ ০১৭৬৬৫৬১০১৪
উপ-মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন/কোয়ালিটি)	ঃ ০১৭১১০৫৬৮৩১/০১৭২০১৮১০১১
ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	ঃ ০১৭১২৭৯৬৯৩৯
সহ-ব্যবস্থাপক-কমপ্লায়েন্স	ঃ ০১৯১৩৭৩৩৪৭৩
অফিসার (মানব সম্পদ)	ঃ ০১৭৩৪২৩০৯১৬
ওয়েলফেয়ার অফিসার	ঃ ০১৭৮৩০৭৩১৮৩/০১৭৩৬২৯৯৫৫০



স্টারলিং এ্যাপারেন্স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

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

১০. কর্মীদের জানার এবং পরিষ্কার 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 নীতিসমূহ আলোচনার ব্যবস্থা আছে। এছাড়াও সুপারভাইজরগণ ও অভিযোগ সংক্রান্ত কমিটির সদস্যবৃন্দ শ্রমিকদের অভিযোগ পদ্ধতি বিষয়ে মৌখিকভাবে উৎসাহ দিয়ে থাকে।

২.২ বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্বসমূহ

নির্বাহী পরিচালক

অভিযোগ বিষয়ক সকল প্রকার জবাবদিহিতা নিশ্চিত করন।

চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রদান।

মহাব্যবস্থাপক

অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়ন বিষয়ে সকল তথ্য বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে দ্রুত সিদ্ধান্ত দিবেন।

উৎপাদন সংশ্লিষ্ট ও অন্যান্য কর্মকর্তাগণের অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বিষয়ে কোন অভিযোগ/সমস্যা থাকলে অবশ্যই মহা ব্যবস্থাপককে দ্রুত সিদ্ধান্ত দিবেন।

ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)

সকল প্রকার অভিযোগ বিষয়ক কর্মকাণ্ডের সুষ্ঠু সমাধান তদারকিকরন।

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

শ্রমিকগণ কারও প্রতি অভিযোগ করলে তার বিরুদ্ধে যেন পরবর্তীতে কোন বিরূপ প্রভাব না পড়ে সে বিষয়ে সকল ব্যবস্থাপককে প্রশিক্ষণ প্রদান। (সংশোধিত-০৩.০১.২০১৭)

অফিসার (মানব সম্পদ ও প্রশাসন)

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।



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

- # শ্রমিক/কর্মচারীদের বেতন, ওভারটাইম ও হাজিরা বোনাস সংক্রান্ত অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে গ্রহন করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন 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।
- # নুতন ও কর্মরত শ্রমিক/কর্মচারীদের নিয়মিত পলিসি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষন প্রদানের ব্যবস্থা গহন করা।
- # কোম্পানী কর্তৃক গৃহিত 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।
- # হয়রানী মূলক 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।

অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধিঃ

- # শ্রমিক ও মালিকের মধ্যে পারস্পরিক আস্থা ও বিশ্বাস, সমঝোতা এবং সহযোগিতা বৃদ্ধির 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 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/সাজেসন বক্স/হটলাইন/কমপ্লায়েন্স/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটি বা কর্তৃপক্ষকে জানানোর বিষয়ে অবহিত করা।

৩. কার্যসূচি ও কার্যপদ্ধতি (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।



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

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 ও কমপ্লায়েন্স)/ শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধি কে জানাবে।
২. ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন ও 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, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির প্রতিনিধিদের সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে বিষয়টি সহ-মহাব্যবস্থাপক/মহাব্যবস্থাপককে জানাবেন। উপ-মহাব্যবস্থাপক/মহাব্যবস্থাপক (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 ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স) 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 কারন উল্লেখ করে লিখিত ভাবে কল্যান কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা/শ্রমিক অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমে “মানব সম্পদ” বিভাগে বিষয়টি অবগত করবে। ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স) সমস্যাটির সঠিক সমাধানের জন্য প্রয়োজনানুসারে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বর্গের সাথে পরামর্শ করে অভিযোগের বিষয়টি তদন্ত করবে।



স্টারলিং এ্যাপারেल्স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

- ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স) অভিযোগটির সম্ভাব্য নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গকে নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং আলোচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে ও উক্ত সিদ্ধান্ত ২ কর্মদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে লিখিতভাবে জানাবে আর তার সাথে সাথে লিখিত রেকর্ড রাখবে।

দ্বিতীয় ধাপ

- অভিযোগকারী বিভাগীয় প্রধানের প্রস্তাবিত সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ পূর্বক সংশ্লিষ্ট মহাব্যবস্থাপকের (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স) নিকট লিখিত আবেদন জানাবে।
- অভিযোগটির সঠিক সমাধানের জন্য আলোচনা সাপেক্ষে একমতে পৌছানোর লক্ষ্যে মহাব্যবস্থাপক সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গদের নিয়ে সভার আয়োজন করবে এবং সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত/ফলাফল অভিযোগকারীকে ৩ কর্মদিবসের মধ্যে লিখিত ভাবে জানাবে।

তৃতীয় ধাপ

- সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ ব্যবস্থাপকের সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট হলে তার কারণ উল্লেখ পূর্বক লিখিতভাবে মহাব্যবস্থাপকের এর নিকট আবেদন করতে পারবে।
- মহাব্যবস্থাপক 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 গ্রহণ করবে আর গৃহীত সিদ্ধান্ত/ফলাফল সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে লিখিতভাবে জানাবে।
- অভিযোগটি যদি Disciplinary Matter এ আওতাভুক্ত হয় সেক্ষেত্রে অভিযোগ সম্পর্কে মহাব্যবস্থাপকের এর মন্তব্য Report এ লিপিবদ্ধ থাকবে এবং মহাব্যবস্থাপকের এর সাক্ষর থাকবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি বা সমাধানের বিষয়ে নির্বাহী পরিচালকের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য 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	কোম্পানীর অ-পক্ষপাতিত্বমূলক বা বৈষম্যহীনতা নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	নতুন শ্রমিক নিয়োগের সময়	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

অথবা রাজনৈতিক মতাদর্শ অনুসরণ করা হয়না।				
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	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	চাকুরীরত শ্রমিক/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
৩. 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।	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	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।	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	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



স্টারলিং এ্যাপারেন্স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

০২. মিডলেভেল কর্মকর্তাদের অবহিত করা।	সভার / প্রশিক্ষনের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষনের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	মহাব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)	অভিযোগ/ অনুযোগ নীতিমালা প্রতিষ্ঠিত / পরিবর্ধন এর পর	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৩. পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা	সভা/প্রশিক্ষণ/পিএ সিষ্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষণের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ কমপ্লায়েন্স অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসার	যত শীঘ্রই সম্ভব সকল পুরাতন শ্রমিক/কর্মচারীদের	প্রশিক্ষণ সময়সূচি অনুযায়ী
০৪. কাজে যোগদানকৃত নতুন শ্রমিক/কর্মচারীদের অবহিত করা হয়।	সভা/প্রশিক্ষণ/পিএ সিষ্টেম/নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে (সভা/প্রশিক্ষণের সময় ও কার্যবিবরণী সংরক্ষণ করা হয়)	ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)/ কমপ্লায়েন্স অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসার	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 রুটিন

কার্যক্রম সমূহ Activities (What)	কম্যুনিকেশনের ধরন Procedure (How)	বাস্তবায়নকারী (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 পরিষ্কা। ঘ) চাক্ষুষ নিরীক্ষণ। # সাজেশন বক্স # অভিযোগ/অনুযোগ রেজিস্টার # অংশগ্রহনকারী কমিটির সভার কার্যবিবরণী ও এজেন্ডা। # হয়রানী ও উৎপীড়ন সংক্রান্ত অভিযোগের ভিত্তিতে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের প্রক্রিয়া অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা	ইন্টারনাল অডিট টিম	প্রতিষ্ঠানের গুরুত্ব অনুসারে



স্টারলিং এ্যাপারেল্‌স লিঃ

বেরন, ইয়ারপুর ইউনিয়ন, আশুলিয়া, ঢাকা।

	<p>অনুসরান হয়েছে কিনা তা নিরীক্ষণ করা।</p> <p># প্রশিক্ষণ রুটিন ও সময়সূচী সঠিকভাবে অনুসরন করা হচ্ছে কিনা তা পর্যবেক্ষন করা।</p>		
০২. রিপোর্টিং	<p># অডিট এর মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্যাগুলোর 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>	<p>অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়নকারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ</p>	<p>যত শীঘ্রই সম্ভব।</p>
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>	<p>অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়নকারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ</p>	<p>প্রতিষ্ঠানের গুরুত্ব অনুসারে</p>
০৪. রিমেডিয়েশন	<p># যদি ফিডব্যাক এর ফলাফলের মাধ্যমে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া পরিবর্তন দরকার হয়, তদানুসারে পরিবর্তন করিতে হইবে।</p>	<p>অভিযোগ/অনুযোগ নীতিমালা বাস্তবায়নকারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ বাস্তবায়নকারী সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ</p>	<p>প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজন অনুসারে</p>

৪. যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন

৪.১ যোগাযোগ :

কমিউনিকেশন রুটিন (৩.২) অনুসরন করতে হবে।

৪.২ বাস্তবায়ন :

বাস্তবায়ন রুটিন (৩.১) অনুসরন করতে হবে।

৫. ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল

ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল রুটিন (৩.৩) অনুসরন করতে হবে।