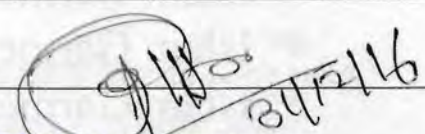




অভিযোগ উত্থাপন ও নিবাসন সংক্রান্ত নীতিমালা
Grievance Handling Policy & Procedure

Prepared by	HR, Admin & Compliance Department		
Approved by	General Manager	HR, Admin & Compliance	15-May-2015
Effective From	January'2011		
Last Update	Dec 31'2016		
Total Pages	1 to 5		


LT Col AKM Zabir Hussain Retd
General Manager
HR Admin & Compliance
The Rose Dresses Ltd

Documentation

RECORDINGS

- ✦ Photographic Evidence
- ✦ Reference Records
- ✦ Records will preserve for 12 months
- ✦ Communication details (if any)
- ✦ Training Records





Equally Applicable for Following Member Units

Member Units

- ☞ Islam Garments Ltd. (Unit-1)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Unit-2)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Knitwear Division)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Textile Division)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Weaving Unit)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Woven Dyeing)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Knit Dyeing)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Washing Unit)
- ☞ The Rinse Effects Ltd. (Washing Unit)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Printing Unit)
- ☞ Islam Garments Ltd. (Embroidery Unit)
- ☞ The Silver Garments (BD) Ltd.
- ☞ Islam Dresses Ltd.
- ☞ Islam Fashion & Design Ltd.
- ☞ Qayium Garments
- ☞ The Rose Dresses Ltd.
- ☞ Euro Jeans Ltd.
- ☞ Islam Carton & Accessories Solutions Ltd.





১. অভিযোগ পেশ পদ্ধতি (Grievence Procedure):

ইসলাম গার্মেন্টস এন্ড গ্রুপ অব ইন্ডাস্ট্রিজ তার প্রতিটি কারখানায় কর্মরত শ্রমিক-কর্মচারীদের সন্তুষ্টি বিধানের সচেষ্ট। কারখানা সমূহে একটি কার্যকর অভিযোগ পেশ পদ্ধতি বিদ্যমান রয়েছে যাতে করে একজন শ্রমিক তার অসন্তুষ্টি, অসন্তোষ, ব্যক্তিগত গোপনীয় কোন অভিযোগ সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করতে পারে। কার্যকরী অভিযোগ পেশ পদ্ধতি কোম্পানীতে কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা ও শ্রমিক-কর্মচারীদের যে কোন প্রকার ভুল বুঝাবুঝি এবং দ্বন্দ্ব নিরসনে সহায়ক ভূমিকা পালন করে থাকে। কারখানায় কর্মরত শ্রমিক-কর্মচারীগণ নিম্নোক্ত উপায়ে তাদের অভিযোগ পেশ করতে পারেন :

- ☞ লিখিত বা মৌখিক অভিযোগ।
- ☞ অভিযোগ/পরামর্শ বাক্সের মাধ্যমে লিখিত অভিযোগ।

২. লিখিত বা মৌখিক অভিযোগ/পরামর্শ (Written or Verbal Complain/Suggestion) :

- ☞ একজন শ্রমিক তার সমস্যা/অভিযোগ লিখিত বা মৌখিক ভাবে নিজ সেকশন ইনচার্জ/সুপারভাইজারকে অবহিত করতে পারবে।
- ☞ সুপারভাইজার তার সেকশন ইনচার্জ/ফ্লোর ইনচার্জ/উৎপাদন কর্মকর্তা (পিএম)-এর সাথে পরামর্শ করে শ্রমিক/কর্মচারী কর্তৃক উত্থাপিত অসন্তুষ্টি বা অভিযোগের তাত্ক্ষণিক সমাধানের কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- ☞ অভিযোগের জটিলতা বা গুরুত্বের উপর নির্ভর করে সেকশন ইনচার্জ/সুপারভাইজার নিজে সমস্যার সমাধান প্রদানে ব্যর্থ হলে বিষয়টি কারখানার কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপক, কমপ্লায়েন্স/জিএম, উৎপাদন/জিএম প্রশাসন এর গোচরে আনবে। অতঃপর বিষয়টি কারখানার নীতিমালা ও শ্রম আইন অনুযায়ী সমাধান প্রদান করবে।
- ☞ একজন শ্রমিক/কর্মচারী যদি তার সুপারভাইজার এবং সেকশন ইনচার্জকে লিখিত বা মৌখিক ভাবে অভিযোগ পেশ করার পরও যদি কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা না হয় সেক্ষেত্রে সে সরাসরি কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তার মাধ্যমে অভিযোগ পেশ করতে পারে অথবা নিজে সরাসরি কারখানার ব্যবস্থাপক, কমপ্লায়েন্স/জিএম, উৎপাদন/জিএম প্রশাসন এর নিকট অভিযোগ উত্থাপন করতে পারে।
- ☞ কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা যে কোন অভিযোগ প্রাপ্তির পর জটিলতা ও মাত্রা অনুযায়ী সঙ্গশ্লিষ্ট পিএম/ফ্লোর ইনচার্জ/সেকশন ইনচার্জ/সুপারভাইজার এর সাথে আলোচনা করতঃ সমস্যার সমাধান করবে। গুরুতর এবং গোপনীয় এমন কোন অভিযোগের ক্ষেত্রে যেখানে মিত লেভেল বা ম্যানেজারদের অবহিত করা বা সম্পৃক্ত করা অর্থহীন বা ঝুঁকিপূর্ণ সেখানে কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা সরাসরি কারখানার জিএম, উৎপাদনকে বিষয়টি অবহিত করবে এবং জিএম, প্রশাসন বিষয়টির যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।





৩. অভিযোগ/মতামত/পরামর্শ বাক্স (Complain/Opinion/Suggestion Box):

কারখানার টয়লেট এবং নিরাপদ/গোপনীয় ছাতে অভিযোগ/মতামত/পরামর্শ বাক্স স্থাপন করা হয়েছে। যার ব্যবহার সকলের জন্য উন্মুক্ত। কর্তৃপক্ষ এ ক্ষেত্রে সকলকে অভয় প্রদান করছে এবং সুবিচার ও গোপনীয়তার নিশ্চয়তা প্রদান করছে।

- ☞ পরামর্শ বাক্সে একজন শ্রমিক কোন প্রকার ভয়-ভীতি, দ্বিধা-দ্বন্দ্ব ছাড়া সহজেই তাদের অভিযোগ/পরামর্শ/মতামত পেশ করতে পারে।
- ☞ অভিযোগ/পরামর্শ/মতামত বাক্সে একজন শ্রমিক তার নাম পরিচয় গোপন রেখে অভিযোগ/পরামর্শ/মতামত জমা করতে পারে।
- ☞ অভিযোগ/পরামর্শ/মতামত বাক্স সর্বদা তালাবদ্ধ থাকে এবং এর চাবি শুধুমাত্র কল্যাণ কর্মকর্তা এবং কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা এর নিকট থাকে এবং উভয়ের যে কোন একজন সপ্তাহে অন্তত দুবার বাক্স খুলে থাকেন।
- ☞ প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ/পরামর্শ/মতামত কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করার পাশাপাশি লিখিত অভিযোগগুলো পৃথক একটি ফাইলে সংরক্ষণ করেন। অতঃপর কল্যাণ কর্মকর্তা/কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা ব্যবস্থাপক কমপ্লায়েন্স/ব্যবস্থাপক প্রশাসন/মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন এর সহায়তায় প্রতিটি অভিযোগ পরীক্ষা-তীরিক্ষা করতঃ যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকেন।
- ☞ উত্থাপিত অভিযোগ সাধারণ ধরনের হলে গৃহীত ব্যবস্থা নোটিশের মাধ্যমে সকলকে জানানোর ব্যবস্থা করা হয়। গোপনীয় অভিযোগের ক্ষেত্রে গৃহীত ব্যবস্থা শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে/অভিযোগকারীকে অবহিত করে তার স্বাক্ষর গ্রহণ করা হয় এবং প্রয়োজন মনে করলে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে ও অবহিত করা হয়। গোপনীয়/গুরুতর অভিযোগগুলোকে পৃথক ভাবে সংরক্ষণ করা হয় যাতে করে অভিযোগকারী/অভিযোগকারীনি কখনই কোন প্রকার হয়রানি/ক্ষতির সম্মুখীন না হয় অথবা তার নিরাপত্তা বিঘ্নিত না হয়।

৪. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ (Result Covey to the Top Management) :

উপরোক্ত ধাপগুলি আঁটি-ফর্ম করার পরও সন্তোষজনক প্রতিকার না পেলে শ্রমিক/কর্মচারী অভিযোগ উল্লেখের ১৫ দিনের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি গোচরে আনতে পারেন। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ অভিযোগ প্রাপ্তির পর হইতে ১৫ দিনের মধ্যে একটি তদন্ত কমিটি গঠন পূর্বক অভিযোগের তদন্ত করাবেন এবং শ্রমিক/কর্মচারীর ব্যক্তিগত জ্ঞানটির মাধ্যমে লিখিত সিদ্ধান্ত শ্রমিক/কর্মচারীকে জানিয়ে দেওয়ার ব্যবস্থা করবেন।





৫. উপসংহার (Conclusion) :

ইসলাম গার্মেন্টস গ্রুপ অব ইন্ডাস্ট্রিজ তার প্রতিটি কারখানা/ছাপনায় কর্মরত শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের জন্য নিরাপদ কর্ম পরিবেশ নিশ্চিত করতে বদ্ধপরিকর। সার্বজনীন মানবাধিকার, শ্রম আইন এবং আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থার রীতি-নীতির সঠিক প্রয়োগ ও বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষ সচরা সচেষ্ট। এ “অভিযোগ উত্থাপন ও নিরসন সংক্রান্ত নীতিমালা” সকল ছরের শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের তাদের অধিকার সম্বন্ধে সচেতন করে তোলার পাশাপাশি বিভিন্ন দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা ও ষ্টাফদের প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনাও প্রদান করবে যা শ্রমিক এবং মালিক উভয়ের স্বার্থ রক্ষাসহ উৎপাদন নিশ্চিত করার আইনগত রূপরেখা হিসেবে কাজ করবে। কর্মস্থলে সুষ্ঠু ও সুন্দর ব্যবস্থাপনা এবং উহার যথাযথ প্রয়োগের মাধ্যমে আমাদের কোম্পানী দেশে এবং বিদেশে অন্যদের জন্য অনুকরণীয় একটি মডেল হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিকতা ও সততার সাথে দায়িত্ব পালন করতে হবে।

