



IRIS GROUP

Zirani, Kashimpur, Joydevpur, Gazipur

অভিযোগ নিরসন নীতিমালা Grievance Handling Policy

১। **সূচনা (Introduction)** আইরিশ গ্রুপ তার প্রতিটি ফ্যাক্টরীতে কর্মরত শ্রমিক - কর্মচারীদের সমস্যা বিধান সচেতন। ফ্যাক্টরী সমূহে একটি কার্যকর অভিযোগ পেশ পদ্ধতি বিদ্যমান রয়েছে যাতে করে একজন তার অসন্তুষ্টি, অসন্তোষ, ব্যক্তিগত, গোপনীয় কোন অভিযোগ সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করতে পারে। এছাড়া কোম্পানীর অব্যাহত উন্নতির জন্য এবং উৎপাদনের লক্ষ্যমাত্রা অর্জন ও সামগ্রিক উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মক্ষেত্রে সকল শ্রমিক/কর্মচারীদের পরামর্শ এবং অনুযোগ থাকলে তা যথার্থভাবে বিবেচনা করার জন্য আইরিশ কর্তৃপক্ষ দৃঢ় প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আইরিশ গ্রুপ এর সকল শ্রমিক ও কর্তৃপক্ষের মধ্যে সৌহার্দ্যপূর্ণ ও আন্তরিক সম্পর্ক বজায় রাখা এবং শ্রমিক ও ব্যবস্থাপনা স্বার্থ সংরক্ষণের জন্য এই নীতি প্রনয়ন করা হয়েছে। এ নীতির আওতায় শান্তিষ্কমূলক ব্যবস্থা কার্যকর করতে কারখানা কর্তৃপক্ষ বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর ৩৩ ধারা অনুসরণ করে।

২। **উদ্দেশ্য (Objectives)** আইরিশ গ্রুপ এর সকল শ্রেণীর শ্রমিক কর্মচারীদের যাবতীয় অভিযোগ ও সমস্যাগুলি কর্তৃপক্ষকে জানানো এবং তাদের সকল মনোঃ কষ্ট/ দুঃখ-দুর্দশা দূর করা বা সমস্যা সমাধান করাই অভিযোগ প্রদান ও সমাধান পদ্ধতির উদ্দেশ্য।

২। **পরিধি (Scope)** এই অভিযোগ প্রদান ও সমাধান পদ্ধতিটি আইরিশ গ্রুপ এর সকল কারখানার জন্য প্রযোজ্য হবে। এ পদ্ধতিটি কার্যকর করার দায়-দায়িত্ব আইরিশ গ্রুপ এর সাথে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মচারী ও কর্মকর্তা বৃন্দের।

কোম্পানীর পরিচালক, এজিএম (প্রশাসন, মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) কে অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতিমালা বাস্তবায়নের জন্য দায়িত্ব প্রদান করেছেন।

অভিযোগ নিরসন নীতিমালা বাস্তবায়ন পদ্ধতি Grievance Handling Policy implementation procedure

Grievance Handling Procedure

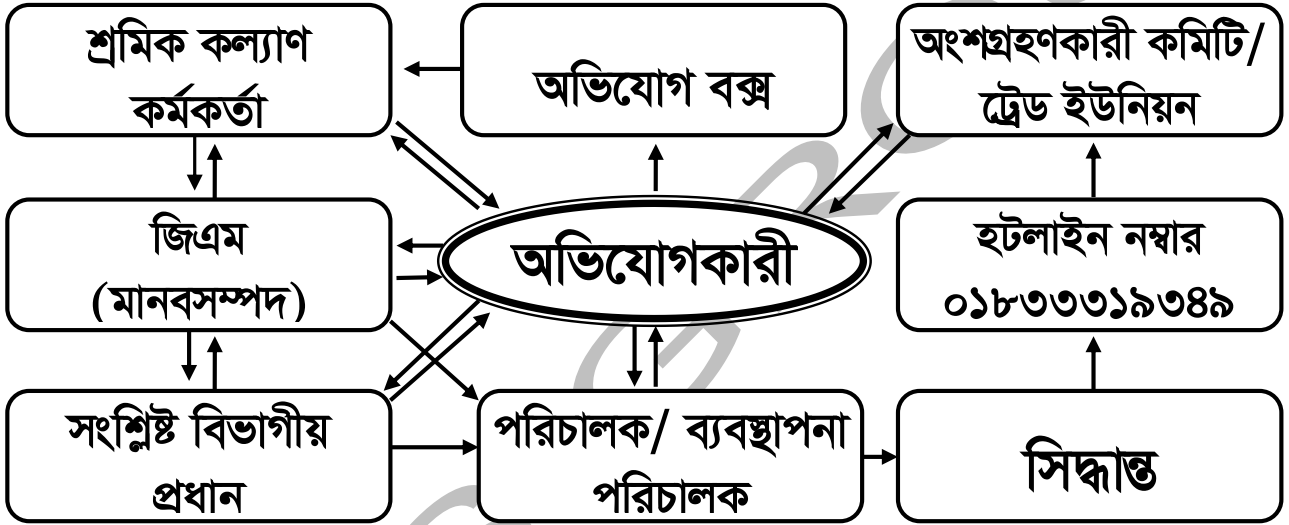
অভিযোগ নিরসনের পদ্ধতি

আইরিশ গ্রুপ কর্তৃপক্ষ কর্মক্ষেত্রে শ্রমিক কর্মচারীদের সম্বন্ধিত লক্ষ্য অভিযোগ নিরসনে নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করে থাকে

পদ্ধতি সমূহ নিম্নরূপ :

- (০১) মৌখিক অথবা লিখিত অভিযোগ উত্থাপন।
- (০২) 'পরামর্শ/ অভিযোগ বক্স' এর মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন।
- (০৩) কমিটির (PC/TU) মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন।
- (০৪) সরাসরি ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বরাবরে মৌখিক অথবা লিখিত অভিযোগ উত্থাপন।

অভিযোগ পদ্ধতি



(ক) লিখিত বা মৌখিক অভিযোগ :

১. ১ম পর্যায় :

- ক) সুপারভাইজার/সেকশন ইনচার্জ/সেকশন হেড/পিএম/ PC/ TU কমিটির সদস্যকে ফ্লোরের যে কোন সমস্যার প্রাথমিক পর্যায়ে একজন অভিযোগকারী তার অভিযোগ বা পরামর্শ জানাবে।
- খ) সুপারভাইজার/সেকশন ইনচার্জ/সেকশন হেড/পিএম/ PC/TU কমিটির সদস্যগণ প্রাপ্ত অভিযোগ/পরামর্শের গঠনমূলক সমাধান দিবেন অথবা উর্ধ্বতনের পরামর্শ নিয়ে সমস্যার সমাধান করবেন। সংশ্লিষ্ট সুপারভাইজার বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ কর্মরত শ্রমিক, কর্মচারীদেরকে অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করবেন।

২. ২য় পর্যায় :

- ক) ফ্লোর থেকে অভিযোগের যথাযথ সমাধান না পেলে বা ফ্লোরের কোন দায়িত্বশীল ব্যক্তির বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে এইচ আর অফিসার /ওয়েলফেয়ার অফিসার/কমপ্লায়েন্স অফিসারের নিকট যাওয়া যাবে।
- খ) এইচ আর অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসার/কমপ্লায়েন্স অফিসার হতে প্রাপ্ত অভিযোগ/পরামর্শের গঠনমূলক সমাধান দিবেন অথবা উর্ধ্বতনের পরামর্শ নিয়ে সমস্যার সমাধান করবেন।

৩. ৩য় পর্যায় বা চূড়ান্ত পর্যায় :

- ক) ফ্লোরের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের সমাধান মনঃপূত না হলে কিংবা এইচ আর, ওয়েলফেয়ার অফিসার, কমপ্লায়েন্স অফিসারের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকলে জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)/পরিচালক/ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের নিকট যাওয়া যাবে।



IRIS GROUP

Zirani, Kashimpur, Joydevpur, Gazipur

খ) জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) /পরিচালক/ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় অভিযোগের বিষয়ে গুরুত্ব অনুসারে তদন্ত করণ/মৌখিক জিজ্ঞাসাবাদ/সভার আয়োজন করার নির্দেশ দেন।

গ) অভিযোগ যাচাই - বাছাই সাপেক্ষে অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেন এবং অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেন।

৪. যদি কোন শ্রমিক বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ ধারা- ৩৩ অনুযায়ী লে-অফ, ছাটাই, ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা অন্য যে কোন কারণে চাকুরীর অবসান বা শ্রম আইনের ধারা অনুযায়ী অন্য কোন শাস্তি পেয়ে থাকে এবং উক্ত শাস্তির বিরুদ্ধে শ্রমিক যদি অসন্তোষ থাকে। তাহলে উক্ত বিষয়ে শ্রমিক চাইলে আপিল করতে পারবে। সেক্ষেত্রে তিনি নোটিশ পাওয়ার পর হতে ৩০ দিনের মধ্যে লিখিত আকারে বা সরাসরি বা ডাকযোগে কারখানা কর্তৃপক্ষ/ ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ পরিচালক /ব্যবস্থাপক বরাবর অভিযোগ পেশ করতে পারবে। কর্তৃপক্ষ শ্রম আইন মোতাবেক অভিযোগ সমাধান করবেন। এছাড়াও শ্রমিক চাইলে তৃতীয় কোন পক্ষ যেমন, কলকারখানা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর/ বিজিএমইএ/ বিকেএমইএ/ আরএসসি/ শ্রম অধিদপ্তর/ ট্রেড ইউনিয়ন/ শ্রমিক প্রতিনিধি/ নিকটস্থ স্বাস্থ্য কেন্দ্রে/ স্থানীয় নির্বাচিত প্রতিনিধি/ শ্রম আইন সংশ্লিষ্ট কোন প্রতিষ্ঠান/ ক্রেতা প্রতিনিধি বা বায়ার এর নিকট অভিযোগ করতে পারবেন।
৫. ০১৮৩৩৩১৯৩৪৯, (পিএবিব্ল- ১৩৬ এবং ১৭৬) নম্বরগুলোতে ফোনের মাধ্যমে একজন অভিযোগকারী তার পরামর্শ, মতামত ও অভিযোগ জানাতে পারে।
৬. উপরোক্ত প্রক্রিয়ায় প্রাপ্ত অভিযোগ ও অভিযোগের সমাধান, পরামর্শ, অভিমত, প্রস্তাবনা, মন্তব্য ইত্যাদিসহ ওয়েলফেয়ার অফিসার রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করেন।

অভিযোগ/পরামর্শ বক্স :

১. কোন শ্রমিক কর্মচারী ইচ্ছা করলে তার পরিচয় গোপন রেখে কারখানার বাথরুমে রক্ষিত অভিযোগ /পরামর্শ বক্স সমূহে তার অভিযোগ/পরামর্শ লিখিত আকারে দিতে পারবে। সেক্ষেত্রে তার সুপারভাইজার বা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ শ্রমিকদেরকে অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করবেন।
২. প্রতি মাসে একবার (২৫ থেকে ৩০ তারিখের মধ্যে) ওয়েলফেয়ার অফিসার ও কমিটির একাধিক সদস্যের সমন্বয়ে অভিযোগ/পরামর্শ বক্স খোলা হয় এবং প্রাপ্ত লিখিত অভিযোগ বা পরামর্শ সমূহ জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) এর মাধ্যমে পরিচালক/ব্যবস্থাপনা মহোদয়ের সন্মুখে উপস্থাপন করা হয়।
৩. পরিচালক/ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় অভিযোগের বিষয়ে গুরুত্ব অনুসারে তদন্ত করণ/মৌখিক জিজ্ঞাসাবাদ/সভার আয়োজন করার নির্দেশ দেন।
৪. জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) বা ওয়েলফেয়ার অফিসার সংশ্লিষ্ট অভিযুক্ত ব্যক্তিকে জিজ্ঞাসাবাদ করে প্রকৃত দোষী বের করতে সচেষ্ট হন, প্রয়োজনে তদন্ত কমিটির মাধ্যমে যাচাই বাছাই করেন।
৫. দোষী প্রমাণিত হলে অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে আইনগত শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় অথবা তাকে স্ব-সম্মানে কাজ করতে পাঠানো হয়।
৬. অভিযোগ বক্স থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের সমাধান, পরামর্শ, অভিমত, মতামত, প্রস্তাবনা, মন্তব্য ইত্যাদিসহ ওয়েলফেয়ার অফিসার রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করেন।

PC মিটিং :

১. প্রতি দুই মাস অন্তর এই মিটিং অনুষ্ঠিত হয়।
২. ওয়েলফেয়ার অফিসার মিটিং শুরু পূর্বে নোটিশের মাধ্যমে ও পিএ সিস্টেমে সকল সদস্যকে জানিয়ে দেন।
৩. অনুষ্ঠিত মিটিং-এ সদস্যদের কাছ থেকে প্রাপ্ত ও উত্থাপিত অভিযোগসমূহ উত্থাপনকারীর নামসহ ওয়েলফেয়ার অফিসার রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করে পরিচালক বরাবর প্রেরণ করেন।
৪. সকল প্রস্তাবনা কর্তৃপক্ষ যাচাই বাছাই করে সমাধানের উদ্যোগ নেন।
৫. সমাধানের জন্য প্রত্যেকটি প্রস্তাবনার বিপরীতে একজন ব্যক্তিকে সর্বোচ্চ সময় নির্ধারণ করে দায়িত্ব প্রদান করা হয়।
৬. দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের সকলের কার্যক্রম পরিচালক নিজে তদারকি করেন।
৭. মিটিং-এ উত্থাপিত কোন কোন প্রস্তাবনা তাৎক্ষণিক সমাধান করা হয় এবং বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত সমূহ পরবর্তী মিটিংয়ে জানিয়ে দেওয়া হয়।
৮. যে সব সমস্যা তাৎক্ষণিক সমাধান না করা যায় কিংবা সমাধান যোগ্য নয় অথবা প্রক্রিয়াধীন, সেগুলো পরবর্তী মিটিং-এ সকলকে জানিয়ে দেওয়া হয়।
৯. কোন প্রস্তাবনা আলোচনা সাপেক্ষে থাকলে তা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করে সমাধান করা হয়।
১০. PC কমিটিতে উত্থাপিত সকল সিদ্ধান্ত এবং বাস্তবায়িত ও অবাস্তবায়িত প্রস্তাবনা, প্রক্রিয়াধীন প্রস্তাবনাসহ নোটিশ বোর্ডে টাঙ্গিয়ে দেওয়া হয়।



IRIS GROUP

Zirani, Kashimpur, Joydevpur, Gazipur

এ্যসেসমেন্ট শিট বিতরণঃ

১. ফ্যাক্টরী সম্পর্কে কর্মীদের মতামত ও প্রতিক্রিয়া জানার জন্য ওয়েলফেয়ার অফিসারের মাধ্যমে ১০ টি প্রশ্ন সম্বলিত একটি প্রশ্ন পত্র গোপনীয় ভাবে প্রতি সপ্তাহে বিভিন্ন সেকশনের একাধিক কর্মীদের মধ্যে বিতরণ করা হয়।
২. কিভাবে উত্তর দিতে হবে, প্রশ্নপত্র বিতরণের সময় তা পড়ে বুঝিয়ে দেওয়া হয়। প্রশ্নপত্রটি কর্মীরা ইচ্ছা করলে বাসায় নিতে যেতে পারে।
৩. কোন রকম প্ররোচনা নয় ঠান্ডা মাথায় নিজের মত করে উত্তর লিখে পরবর্তী দু একদিনের মধ্যে ওয়েলফেয়ার অফিসারের নিকট জমা দিতে পারে।
৪. কেউ প্রশ্নপত্রটি পূরণ করতে না পারলে ওয়েলফেয়ার অফিসারগণ তাকে সহযোগিতা করেন।
৫. প্রশ্নপত্রটির উত্তর পাওয়ার পরে গোপনীয়তা রক্ষা করা হয় এবং আলাদা ফাইলে সংরক্ষণ করা হয়। বিষয়টি ওয়েলফেয়ার অফিসার ও জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) এর মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে।
৬. উত্তর পত্রে কোন নেগেটিভ নাম থাকলে জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) সরাসরি উত্তর দাতার নাম গোপন রেখে সমাধানের ব্যবস্থা করেন অথবা নির্দিষ্ট পয়েন্টের উপর বিভিন্ন মিটিংএ সতর্ক করেন। প্রয়োজনে পরিচালক মহোদয়ের পরামর্শ নিয়ে থাকেন।

উল্লেখ্য যে, সুপারভাইজার বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ কারখানার উৎপাদন ও সুষ্ঠু কর্মপরিবেশ বজায় রাখার জন্য শ্রমিকদেরকে অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করবেন। শ্রমিক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ অভিযোগ পদ্ধতি অনুযায়ী যে কোন সময় উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, কর্মচারী বা যে কারও বিরুদ্ধে অভিযোগ বা মতামত পেশ করতে পারবেন। অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে সকলকেই সমান সুযোগ দেয়া হয় এবং সকল অভিযোগের প্রতি সমান গুরুত্ব দেয়া হয়। এ ক্ষেত্রে অভিযোগকারীকে কোন প্রকার হয়রানী, শাস্তি, প্রতিশোধ গ্রহণ, ভয়-ভীতি দেখানো বা চাকুরীচ্যুত করা হবে না। অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ গোপন রাখা হয় এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক অভিযোগকারীর নিরাপত্তা নিশ্চিত করবেন। এছাড়াও অভিযোগ বা অভিযোগ নিষ্পত্তিকারীর বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকতে তা লিখিত ভাবে বা সরাসরি ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ পরিচালক মহোদয়ের নিকট অথবা তৃতীয় কোন পক্ষ যেমন, কলকারখানা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর/ বিজিএমইএ/ বিকেএমইএ/ আরএসসি/ শ্রম অধিদপ্তর/ ট্রেড ইউনিয়ন/ শ্রমিক প্রতিনিধি/ নিকটস্থ স্বাস্থ্য কেন্দ্র/ স্থানীয় নির্বাচিত প্রতিনিধি/ শ্রম আইন সংশ্লিষ্ট কোন প্রতিষ্ঠান/ ক্রেতা প্রতিনিধি বা বায়ার এর নিকট অভিযোগ করতে পারবেন। কর্তৃপক্ষ তা আমলে নিয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

আপিল-

অভিযোগকারী তার প্রদত্ত অভিযোগ সমস্যার সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানের পরবর্তী ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে জিএম- এডমিন বরাবরে আপিল আবেদন করতে পারবেন। এবং কর্তৃপক্ষ তা পরবর্তী ০৩ (তিন) কর্মদিবসের পুনরায় তদন্ত সাপেক্ষে আপিল শুনানি সম্পন্ন করবেন।

নীতিমালা বাস্তবায়নে সময় ও কার্যক্রম : (Routines & Procedures)

- | | |
|--------------------------|---|
| ১। PC/TU মিটিং | ঃ প্রতি দুই মাসে একবার |
| ২। অভিযোগ বক্স | ঃ প্রতি মাসে একবার (২৫ থেকে ৩০ তারিখের মধ্যে) |
| ৩। মৌখিক অভিযোগ | ঃ প্রতিদিন |
| ৪। এ্যসেসমেন্ট শীট বিতরণ | ঃ প্রতি সপ্তাহে |



IRIS GROUP

Zirani, Kashimpur, Joydevpur, Gazipur

সংগঠন (Organization Form)

অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতিমালা বাস্তবায়নের মাধ্যমে লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য নিম্নোক্ত ব্যক্তিবর্গের সমন্বয়ে একটি “সংগঠন” তৈরী করা হয়েছে।

পরিচালনায়	ঃ জিএম (প্রশাসন, মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স)
ব্যবস্থাপনায়	ঃ ডিজিএম- উৎপাদন
তত্ত্বাবধানে	ঃ ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স), ওয়েলফেয়ার অফিসার, এ্যাডমিন অফিসার ও পিসি কমিটির সদস্যবৃন্দ
সহযোগিতায়	ঃ পি.এম, সেকশন ইনচার্জ, সুপারভাইজার ও অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্য

অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতিমালা বাস্তবায়নে গঠিত সংগঠনে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিবর্গকে তাদের শিক্ষা, প্রশিক্ষণ, অভিজ্ঞতা অনুযায়ী নিম্নোক্তভাবে দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে এবং প্রত্যেককে তাদের দায়িত্ব বিষয়ে অবগত করা হয়েছে।

সংগঠন	পদবী	পলিসি বাস্তবায়নে দায়িত্ব ও কার্যাবলী
পরিচালনায়	জিএম (প্রশাসন ও মানব সম্পদ)	লিখিত, মৌখিক, ব্যক্তিগত, গোপনীয় কোন অভিযোগের সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ ব্যক্তিবর্গকে দায়িত্ব প্রদান, সংগঠনের দায়িত্বপ্রাপ্ত সকলের দায়িত্ব ও কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ।
ব্যবস্থাপনায়	ডিজিএম প্রোডাকশন	প্রতিষ্ঠানে কর্মরত হেলপার, অপারেটর, সুপারভাইজার, ইনচার্জ, ব্যবস্থাপক পর্যন্ত পদবীধারী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমানিত হলে যে কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহন এবং এর উর্ধ্বতন পদবীধারী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমানিত হলে পরিচালক মহোদয়ের সাথে আলোচনা সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ করার অধিকার সংরক্ষণ করেন।
তত্ত্বাবধানে	ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স), ওয়েলফেয়ার অফিসার ও এ্যাডমিন অফিসার	অভিযোগ বন্ধ খোলা, রক্ষিত অভিযোগ বন্ধ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তাৎক্ষনিক সমাধান, প্রয়োজনে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সহায়তা গ্রহন, কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গ্রহীত সিদ্ধান্ত সকলকে জ্ঞাত করন, সমস্যা লিপিবদ্ধকরন, অভিযোগ সাপেক্ষে নোটিশ প্রদান, কর্মীদেরকে অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করন, বিভিন্ন প্রকার প্রশিক্ষণ ও সভার আয়োজন করন ইত্যাদি। কর্মী ও প্রশাসনে মধ্যে সংলাপের ব্যবস্থা করন, PC কমিটির সদস্যদের সাথে আলোচনা করন, কর্মী ও প্রশাসনের মধ্যে সমন্বয় রাখা,ওয়ারকারস এ্যসেসমেন্ট শীট বিতরণ ও গ্রহন ইত্যাদি।
সহযোগিতায়	পি.এম	হেলপার, অপারেটর, সুপারভাইজার ও ইনচার্জের কাছ থেকে অভিযোগ এলে ব্যবস্থা নেওয়া, নিষ্পত্তি না হলে উর্ধ্বতনের সহায়তা গ্রহন।
	সেকশন ইনচার্জ	হেলপার, অপারেটর, সুপারভাইজার ও তার অধিনস্তদের কাছ থেকে অভিযোগ এলে ব্যবস্থা নেওয়া, নিষ্পত্তি না হলে উর্ধ্বতনের সহায়তা গ্রহন।
	লাইন সুপারভাইজার	হেলপার, অপারেটর, ও তার অধিনস্তদের কাছ থেকে অভিযোগ এলে ব্যবস্থা নেওয়া, নিষ্পত্তি না হলে উর্ধ্বতনের সহায়তা গ্রহন।
	অংশগ্রহনকারী কমিটির সদস্য	PC কমিটির একজন সদস্য হেলপার ও অপারেটরের কাছ থেকে গৃহীত অভিযোগ পরিচালক পর্যন্ত যে কোন ব্যক্তিকে জানাতে পারে কিংবা পরবর্তী মিটিংয়ে ও এ বিষয়ে প্রস্তাবনা উত্থাপন করতে পারে।
	টেলিফোনের মাধ্যমে	শ্রমিক- কর্মচারী বিশেষ প্রয়োজনে সরাসরি হটলাইন/টেলিফোনের মাধ্যমে তার কোন সমস্যা বা অভিযোগ ডিজিএম (কর্মী)/ম্যানেজার (প্রশাসন)/কমপ্লায়েন্স অফিসার/ওয়েলফেয়ার অফিসার/এইচ আর অফিসারকে জানাতে পারে। বিষয়ের গুরুত্ব বুঝে সংশ্লিষ্ট টেলিফোন গ্রাহক সমস্যার সমাধান করবেন অথবা উর্ধ্বতনের সহযোগিতায় সমাধান করে উক্ত অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেবে।



IRIS GROUP

Zirani, Kashimpur, Joydevpur, Gazipur

প্রচার ও বাস্তবায়ন (Policy Communication & Implementation) :

পলিসির প্রচার ও বাস্তবায়ন এবং অভিযোগ নিরসনের পদ্ধতি সমূহের উপর সিনি. এক্সিকিউটিভ-কমপ্লায়েন্স, এইচ আর এবং ওয়েল ফেয়ার অফিসার মধ্যম শ্রেণীর কর্মকর্তা এবং শ্রমিকদের নিম্নোক্ত ভাবে প্রশিক্ষণ প্রদান করেন।

- | | |
|--|--------------------|
| ১। মধ্যম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ | ঃ প্রতিমাসে একবার |
| ২। নতুন কর্মী প্রশিক্ষণ | ঃ নিয়োগের দিন। |
| ৩। নিয়মিত কর্মী প্রশিক্ষণ | ঃ প্রতিমাসে দুইবার |
| ৪। পিএ সিস্টেম এ ঘোষণা | ঃ সপ্তাহে একবার |
| ৫। পলিসি বোর্ড | |
| ৬। নোটিশ | |
| ৬। প্রজেক্টের ডিসপ্লি (Rights & Responsibilities Information Film) | |
| ৭। বিভিন্ন পোস্টার ও সাইনবোর্ড | |

IRIS GROUP



তথ্য মূল্যায়ন ও নিয়ন্ত্রণ (Grievance Policy & procedure Implementation Feedback & Control Form) :

সংগঠনে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের কার্যক্রম যাচাই তালিকা : Month of :

- ১। এইচ আর অফিসার মধ্যম শ্রেণীর কর্মকর্তাদেরকে প্রশিক্ষণ প্রদান করেছেন : হ্যাঁ না
উত্তর “হ্যাঁ” হলে প্রশিক্ষণ সংখ্যা কয়টি ? :
উত্তর “না” হলে এর কারণ :
২। ওয়েলফেয়ার অফিসার কর্মীদের কে কি কোন প্রশিক্ষণ প্রদান করেছেন ? : হ্যাঁ না
উত্তর “হ্যাঁ” হলে প্রশিক্ষণ সংখ্যা কয়টি ? :
উত্তর “না” হলে এর কারণ :
৩। সুপারভাইজার ও ইনচার্জগন সকল অভিযোগের সমাধান ঠিকমত দিতে পারছেন কি ? : হ্যাঁ না
উত্তর “না” হলে এর কারণ :
৪। অপূর্ণ দায়িত্বের প্রতি সংগঠনের কেউ কি কোন অবহেলা করেছে ? : হ্যাঁ না
উত্তর “হ্যাঁ” হলে এর কারণ :
৫। সকল ডকুমেন্টস কি যথাযথ সংরক্ষণ করা হচ্ছে ? : হ্যাঁ না
উত্তর “না” হলে এর কারণ :
৬। ফ্লোরে সকল কর্মীই কি অভিযোগনীতি সম্বন্ধে অবগত আছে ? : হ্যাঁ না
উত্তর “না” হলে এর কারণ :

Assessed By-
Internal Compliance Auditor

উপসংহার : আইরিশ গ্রুপ তার প্রতিটি ফ্যাক্টরী/স্থাপনার কর্মরত কর্মকর্তা ও শ্রমিক -কর্মচারীদের জন্য নিরাপদ কর্ম পরিবেশ নিশ্চিত করতে বদ্ধপরিকর। মানবাধিকার ও শ্রম আইন এবং রীতি-নীতির সঠিক প্রয়োগ/বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষ সदा সচেতন। এ “অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতিমালা” সকল স্তরের শ্রমিক-কর্মচারীদের তাদের অধিকার সম্বন্ধে সচেতন করে তোলার পাশাপাশি বিভিন্ন দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা ও স্টাফদের প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা 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 দেশ-বিদেশে অন্যদের জন্য অনুকরণীয় একটি মডেল হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিকতা ও সততার সাথে দায়িত্ব পালন করতে হবে।