



পলমল গ্রুপ অব ইন্ডাস্ট্রিজ

কলকাতা সেন্টার, ৯/খ, শাহজাদপুর, গুলশান, ঢাকা-১২১২।

ইউনিট নাম: মডার্ন নিউল ফ্লাইট লিঃ

বি-৫২, বিসিক, টঙ্গী, গাজীগঞ্জ।

অভিযোগ নীতিমালা (Grievance Policy)

পলিসির নাম	:	অভিযোগ নীতিমালা
প্রধান তত্ত্বাবধায়ক	:	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এডমিন, এইচ আর এন্ড কমপ্লায়েন্স)
বাস্তবায়নকারী	:	সকল বিভাগীয় প্রধান
প্রনয়নের তারিখ	:	০১/০১/২০১৫ ইং
Revise Date	:	৩১/১২/২০১৯ ইং
পূন-বিবেচনা/সংশোধন	:	শ্রম আইনের সংশোধন বা প্রয়োজন সাপেক্ষে

ভূমিকা (General Information): যে কোন সমস্যা উপস্থাপন করার থাথমিক পদক্ষেপ হল উন্মুক্ত যোগাযোগ। একজন কর্মীর প্রথম কাজ তার সমস্যা অবিলম্বে ইনচার্জকে অবহিত করে সমাধানের উদ্দেশ্য নেয়া। একেতে প্রয়োজনে ওয়েলফেয়ার অফিসার এবং HR & Admin Dept. এর সহায়তা নেয়া যেতে পারে। যদি আলোচনার মাধ্যমে সমস্যার সমাধান না হয় তাহলে মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ এর সঙ্গে যোগাযোগ করে অভিযোগের মীমাংসা করা নেওয়া উচিত। মীমাংসার প্রয়োজনে অভিযোগকারী শ্রমিক যে কোন শ্রমিক প্রতিনিধির সহায়তা নিতে পারবে। কর্মীর যে কোন ধরনের অভিযোগ সমূহের সুষ্ঠ ও নিরপেক্ষ বিচার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষ একটি অভিযোগ নীতিমালা প্রনয়ন করেছে।

অঙ্গিকার (Commitment): জাতি, ধর্ম, বর্ণ, ভাষা নির্বিশেষে সকলের মতামত, অভিযোগ, অনুযোগ গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করা হয়। যে কেউ তাদের অভিযোগ কোন ধ্বনি প্রকার ভ্য-ভ্যাতি, হৃত্কির উদ্বৃক্ষ থেকে যে কারো বিরুদ্ধে পেশ করার অধিকার রাখে। পাশাপাশি কারখানায় শ্রমিকগণ সমষ্টিগত ভাবে যে কোন বিষয়ের চাহিদা, মতামত, অনুরোধ নিয়ে কথা বলার অধিকার রাখে। পলমল প্রতিপক্ষের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ অভিযোগ সমূহের সুষ্ঠ ও নিরপেক্ষ বিচার নিশ্চিত করার সহ অভিযোগ প্রদানকারীকে যেন কোন ভাবে হয়রানী ও হৃত্কীর সম্মুখীন হতে না হয় সে ব্যাপারে যথাযথ পদক্ষেপ নেয়ার লক্ষ্যে দৃঢ়ভাবে আঙীকার করে এবং আরো বিশ্বাস করে যে, শ্রমিক কর্মচারীদের সকল প্রকার অসম্ভৃতি, ভুল বোঝাবুঝি এবং পারস্পরিক দন্দের অবসান ঘটালে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ও কর্মীর মধ্যে ব্যবধান করে আসবে। কর্তৃপক্ষে অভিযোগ পদ্ধতি একটি ফলপ্রসূ পদ্ধতি যা একজন কর্মচারীকে তার অসম্ভোষ বা অন্যায় ব্যবস্থাপনার বিরুদ্ধে মত প্রকাশ করার অধিকার দেয়। পাশাপাশি শ্রমিকগণের যে কোন অভিযোগের বর্তমান অবস্থা বা কোন অভিযোগের সমাধান লিখিত বা মৌখিকভাবে শ্রমিকগণকে অবহিত করা হয়ে থাকে।

১.২ রেফারেন্স (Reference): ১৯৬৫ সালের কারখানা নিয়োগ আইনের ২৫ ধারায় এবং বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর নিয়োগ ও চাকুরীর শর্তাবলী ধারা ৩৩ এবং বায়ারের নীতিগত আচরণ বিধিমালা অনুসরণ বদ্ধপরিকর।

১.৩ উদ্দেশ্য (Purpose): শ্রমিক ও কর্মচারীদের সকল প্রকার অসম্ভৃতি, ভুল বোঝাবুঝি এবং পারস্পরিক দন্দের অবসান ঘটানো।

১.৪ লক্ষ্য (Target): শ্রমিক ও কর্মচারীদের সকল প্রকার অসম্ভৃতি, ভুল বোঝাবুঝি এবং পারস্পরিক দন্দের অবসান ঘটানোর জন্য সকলের মধ্যে সচেতনা বৃদ্ধি ও সুন্দর কর্মপরিবেশ সৃষ্টি করা।

অভিযোগ উপস্থাপন করার নীতিমালা: পলমল গ্রুপ তাদের কারখানায় কর্মরত শ্রমিকদের যে কোন প্রকার অভিযোগ / পরামর্শ নিয়োজিত পদ্ধতিতে নিয়মিত ভাবে পেশ করার জন্য উৎসাহ প্রদান করে।

১.১ ক) মৌখিক অভিযোগগঃ

- যে কোন শ্রমিক-কর্মচারী কর্তৃপক্ষে তার কোন সমস্যা বা অভিযোগ কর্তৃপক্ষের দায়িত্ব প্রাপ্তি/কর্মকর্তার নিকট মৌখিকভাবে উপস্থাপন করবেন।
- ব্যক্তি স্বাধীনতায় বাধা প্রদান করলে তাহা মৌখিকভাবে উপস্থাপন করবেন।
- বৈষম্যমূলক ও যৌন হয়রানীমূলক আচারণ করলে মৌখিকভাবে উপস্থাপন করবেন।
- বাধ্যতামূলকভাবে ওভারটাইম করানো হলে তাহা মৌখিকভাবে উপস্থাপন করবেন।
- কোম্পানী হতে বেতন ভাতার বিপরীতে অগুর টাকা বা জারিমানার বিষয়ে অভিযোগ থাকলে।
- অভিযোগকারী দ্রুত সমাধান বা সন্তোষজনক উত্তর না পেলে সরাসরি মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, মানব সম্পদ ও কমপ্লায়েন্স) কে জানাতে পারেন।
- উত্থাপিত কোন অভিযোগ সমাধান না হলে অভিযোগকারী সরাসরি ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর সাথে দেখা করতে পারেন।

১.২ খ) লিখিত অভিযোগঃ

- উপরে বর্ণিত প্রক্রিয়া (ক) অনুযায়ী কোন শ্রমিক/কর্মচারী ইচ্ছা করলে লিখিতভাবে তার অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন।

- লে-অফ, ছাঁটাই, ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা যে কোন কারণে চাকুরীর অস্বান হইয়াছেন এরূপ শ্রমিকসহ যে কোন শ্রমিক প্রতিকার পাইতে ইচ্ছুক হলে তিনি অভিযোগের কারণ সম্পর্কে অবগত হওয়ার তারিখ হতে ত্রিশ দিনের মধ্যে অভিযোগটি লিখিত আকারে রেজিস্ট্রি ডাকযোগে মালিকের নিকট পোশ করিবেন।

১.৩ গ) অভিযোগ বর্ণণঃ

- কোন শ্রমিক কারখানার ট্যালেট বা ফোন রাখিত অভিযোগ বাস্তবসূহের মাধ্যমে নাম/পরিচয় গোপন করে লিখিতভাবে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন। কল্যাণ কর্মকর্তা, অংশগ্রহণকারী কমিটির সদস্য, কমপঢ়ায়েস/প্রশাসন সদস্যদের উপস্থিতিতে অভিযোগ বর্ণ প্রতি পনেরদিনে একবার খোলা হয়।

১.৪ ঘ) ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)ঃ

- শ্রমিক তার যে কোন অভিযোগ সরাসরি লিখিত বা মৌখিকভাবে জানাতে পারবে।

১.৫ গ) কল্যাণ কর্মকর্তা/ নির্বাহী (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কমপ্লায়েন্স)ঃ

- শ্রমিক-কর্মীগণ যে কোন প্রকার অভিযোগ বা প্রামাণ্যের জন্য কল্যাণ কর্মকর্তা / মানব সম্পদ কর্মকর্তা সাথে কর্মরত সময়ে দেখা করতে পারেন।

১.৬ চ) অংশগ্রহণকমিটি/ ট্রেড ইউনিয়ন/অভিযোগ কমিটিঃ

- শ্রমিক তাহার অভিযোগ অংশগ্রহণ কমিটির সদস্য বা ট্রেড ইউনিয়ন থাকলে তাদের মাধ্যমে উপস্থাপন করতে পারবে। অংশগ্রহণ কমিটি ছাড়াও অভিযোগ কমিটির সভায় মালিক এবং শ্রমিক মৌখিকভাবে নিয়মিত অভিযোগ আলোচিত হয়। পাশাপাশি উল্লেখ্য যে, কোন অভিযোগে অভিযুক্ত শ্রমিক সুবিচার প্রাপ্তির লক্ষ্যে এবং সুষ্ঠু বিচারিক কাজে তাহার সহায়তার জন্য ট্রেড ইউনিয়ন বা অংশগ্রহণকারী কমিটির সদস্যের/সদস্যগনের সাহায্য নিতে পারবেন।

১.৭ ছ) পিএম/পিও/ফোর ইনচার্জ/লাইনটীফও সুপারভাইজরঃ

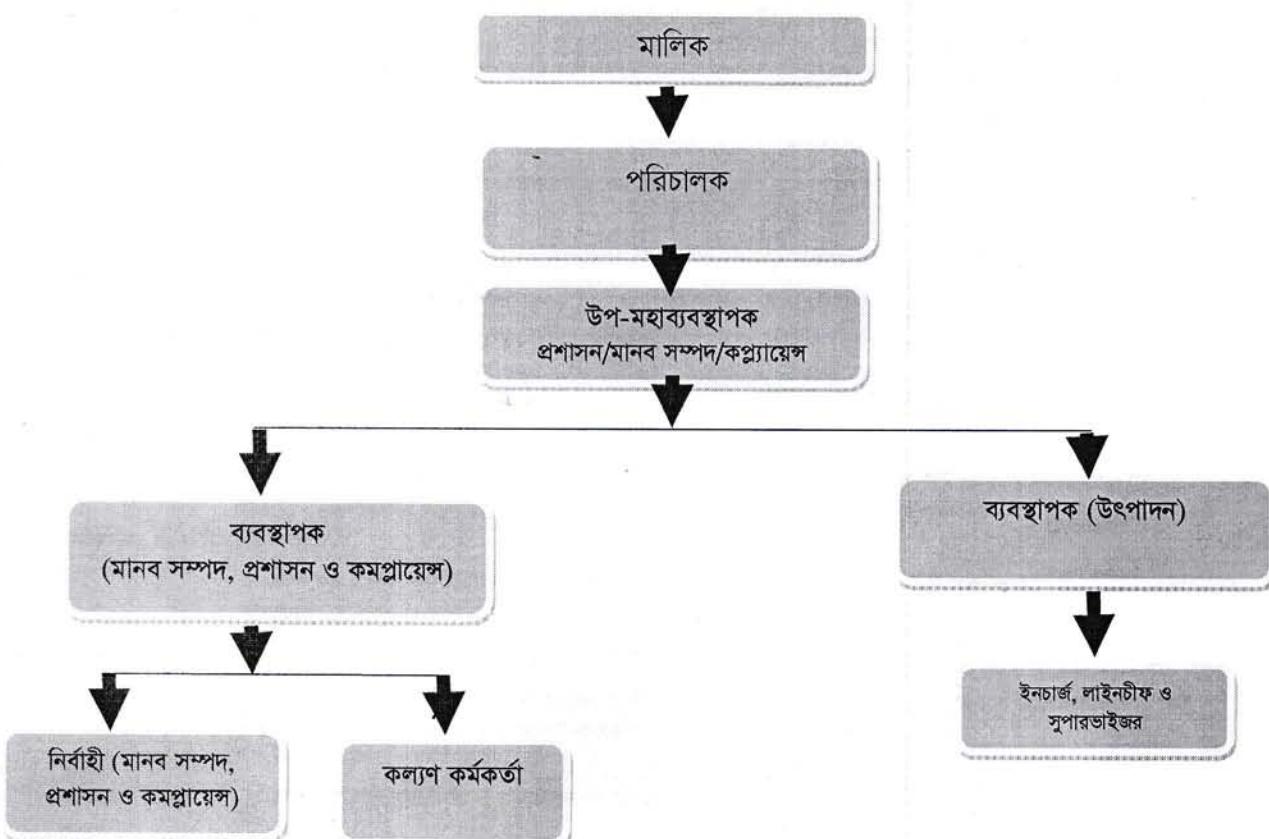
- শ্রমিক তাহার অভিযোগ পিএম/পিও/ফোর ইনচার্জ/লাইনটীফও সুপারভাইজরের মাধ্যমে উপস্থাপন করতে পারবে। পিএম/পিও/ফোর ইনচার্জ/লাইনটীফও সুপারভাইজরকে অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করবেন।

১.৮ জ) হট লাইন নাম্বারঃ-

১.৯ বা) অন্যান্য মাধ্যম ৪ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পরিচালিত জরিপ, বিভিন্ন কমিটির মিটিং এর মাধ্যমে শ্রমিকগন স্ব-প্রোনদিত হয়ে তাদের মতামত ব্যক্ত করতে পারবেন।

২. পলিসি বাস্তবায়ন(Policy Implementation)ঃ পলমল এইসবে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্মচারী ও শ্রমিকগনের সকল প্রকার অসম্ভৃষ্টি, ভুল বোকারুবি এবং পারাম্পরিক দম্ভের অবসান ঘটিয়ে ব্যবস্থাপনা ও কর্মীর মধ্যে ব্যবধান কমিয়ে আনার লক্ষ্যে প্রশাসন/মনব সম্পদ/ কমপ্লায়েন্স বিভাগের উত্তর্বতন কর্মকর্তাগন পলিসি কার্যকর ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে নিয়োজিত থাকবে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা এইনের জন্য কর্মকর্তাগণকে ক্ষমতা প্রদান করা হল। ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ পলিসি কার্যকর ও ব্যবস্থাপনা করার দায়িত্বশীল কর্মকর্তাগনের পদাধিক ক্ষমতা বলে দায়িত্ব পালন করবে।

২.১ নিয়োজিত কর্মকর্তাগনের অর্গানাইজেশন চার্ট(Organogram Chart of Employees)ঃ



২.২ পলিসি কার্যকরে নিয়োজিত কর্মকর্তা ও কর্মীগনের দায়িত্ব, কর্তব্য ও সীমাবদ্ধতা (Duties, Responsibilities & Liabilities of Employees Who will implement the Policy) :

মালিক :

অর্গানিশনে প্রদর্শিত ছক অনুযায়ী অভিযোগের সুষ্ঠু নিষ্পত্তি না হলে বা অভিযোগকারী অভিযোগের সঠিক সমাধান না পেলে সরাসরি মালিকের নিকট উক্ত অভিযোগ প্রেরণ করতে পারবেন এবং মালিক উক্ত অভিযোগের কারণ ও গুরুত্ব বুঝে তদন্ত সাপেক্ষে অভিযোগের সুষ্ঠু ও দ্রুত নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবেন।

পরিচালক (প্রশাসন/কম্প্লায়েন্স) :

- প্রতিটি কারখানার পলিসি কার্যকর কর্মকর্তাকে নিদের্শনা প্রদান এবং নিয়মিত প্রতিবেদনটি সংগ্রহ করে ব্যবস্থাপনা পরিচালকে অবহিত করা।
- নিয়োজিত সদস্যকে জবাবদিহির ব্যবস্থা করা।

উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন/মানব সম্পদ/কম্প্লায়েন্স) :

- ওয়েলফেয়ার কর্মকর্তা /মানব সম্পদ কর্মকর্তা ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানগন শ্রমিক হতে প্রাণ্ত অভিযোগ বা পরামর্শ গুলোর সমাধান করা।
- উত্থাপিত কোন অভিযোগ সমাধান হলে তা ওয়েলফেয়ার কর্মকর্তা /মানব সম্পদ কর্মকর্তা ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানগনকে জানিয়ে দেওয়া।
- উত্থাপিত কোন অভিযোগ সমাধান না হলে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের কাছে উপস্থাপন করা।
- ব্যবস্থাপক বা বিভাগীয় ইনচার্জ এর বিরচ্ছে যে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে মহাব্যবস্থাপক সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।

ব্যবস্থাপক(মানব সম্পদ) :

- সকল অভিযোগের সুষ্ঠু তদন্ত করবেন এবং সেই মোতাবেক মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কম্প্লায়েন্সকে) রিপোর্ট করবেন।
- অভিযোগ প্রদানকারীকে যেন কোন ভাবে হয়রানী ও হৃষ্মকীর সম্মুখীন হতে না হয় সে ব্যাপারে যথাযথ পদক্ষেপ নেয়া।

ওয়েলফেয়ার কর্মকর্তা / নির্বাহী (মানবসম্পদ, প্রশাসন ও কম্প্লায়েন্স):

- ওয়েলফেয়ার/ নির্বাহী (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কম্প্লায়েন্স) শ্রমিকের সকল প্রকার সুযোগ, সুবিধা- অসুবিধা, পরামর্শ, অভিযোগ এবং উপদেশ সমূহ জেনেমহাব্যবস্থাপকে উপস্থাপন করবেন।
- শ্রমিক - কর্মচারী হতে যে সকল অভিযোগ বা পরামর্শ পাওয়া যাবে সেগুলো সমাধান করবেন। যদি তাহা সমাধান করতে না পারেন তাহলে মহাব্যবস্থাপক উপস্থাপন করবেন।
- কল্যাণ কর্মকর্তা / নির্বাহী (মানব সম্পদ, প্রশাসন ও কম্প্লায়েন্স) হেলপার হতে লাইন চীফ পর্যন্ত যে কোন অভিযোগ সমাধান করতে পারবেন।
- যে সকল অভিযোগ সমাধান করতে পারবেন তা হলো - গালাগালী, বকাবকি, বৈষম্যমূলক আচরণ, পরামর্শ, হয়রানী ইত্যাদি।
- অভিযোগকারীকে দ্রুত সমাধান বা সম্মেলনক উত্তর না দিতে পারলে মহাব্যবস্থাপকে জানাবেন।
- অভিযোগকারীর নাম উল্লেখ না করে অভিযোগ বা পরামর্শের সমাধান বা জবাব প্রাপ্তির পর তাহা শ্রমিকদেরকে মৌখিকভাবে জানানো সহ নোটিশ বোর্ডে দেয়ার ব্যবস্থা করা।

ব্যবস্থাপক (উৎপাদন):

- শ্রমিক হতে উত্থাপিত যেকোন সুযোগ-সুবিধা ও বেতন ভাত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ থাকলে তার সমাধান করা।
- অভিযোগ সমাধান করা সম্ভব না হলে মহাব্যবস্থাপক- মানব সম্পদ প্রশাসন ও কম্প্লায়েন্সকে জানানো।

ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপকঃ

- শ্রমিকের কাছ থেকে উত্থাপিত অভিযোগ শুনবেন ও তা সমাধানের চেষ্টা করবেন, সমাধান সম্ভব না হলে ব্যবস্থাপকে (উৎপাদন) জানাবেন।

ইনচার্জ, লাইনচার্ফ ও সুপারভাইজরঃ

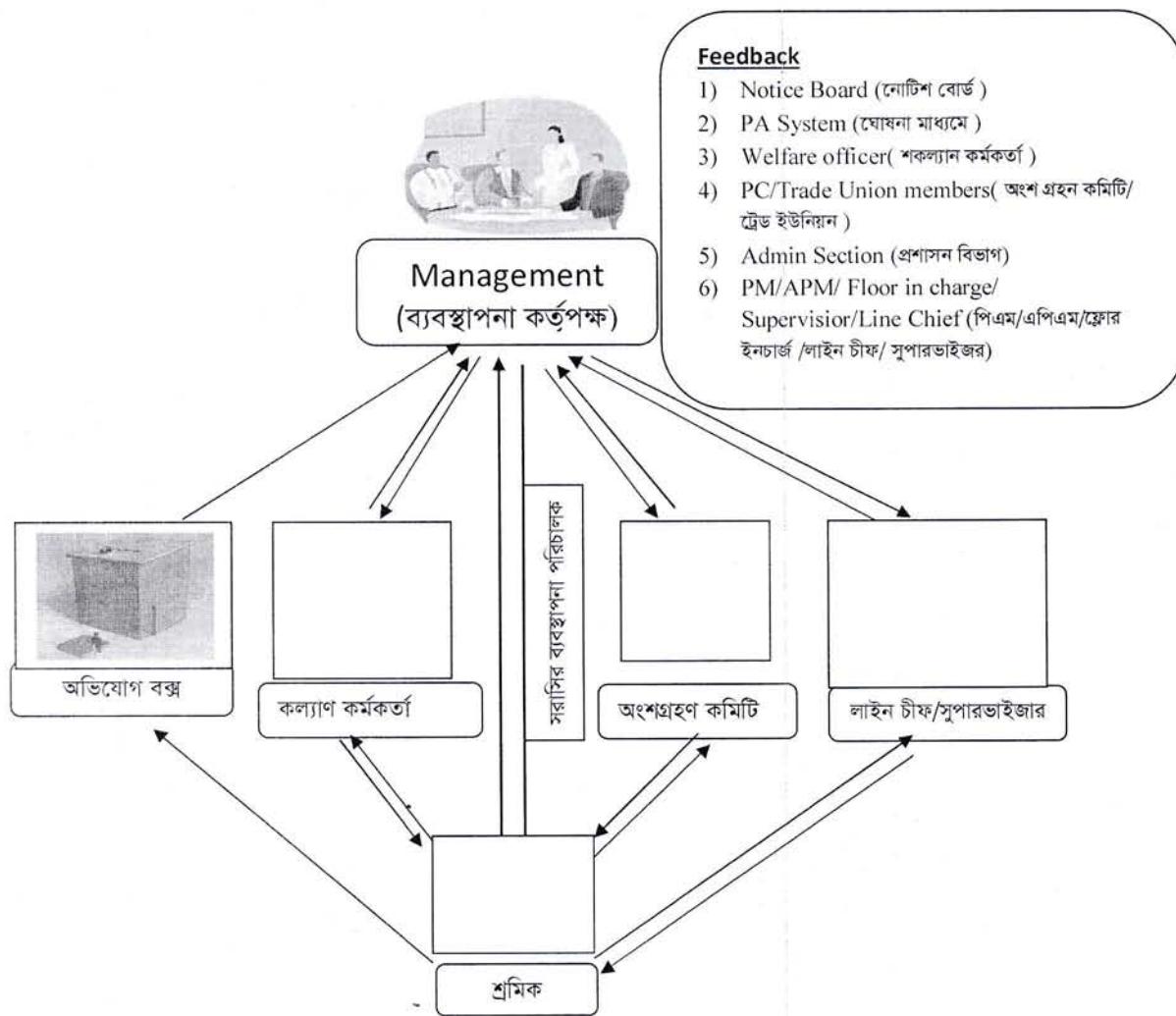
- শ্রমিকের নিকট থেকে অভিযোগ গ্রহণ করবেন ও তা সমাধানের চেষ্টা করবেন এবং অভিযোগের যাবতীয় তথ্য ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপককে (উৎপাদন) রিপোর্ট করবেন।

অভিযোগ প্রদানকারী শ্রমিকের বিরুদ্ধে যাতে কোন প্রকার হৃষ্মক অথবা হয়রানীমূলক আচরণের স্বীকার না হয় তা উপরোক্ত কমিটি নিশ্চিত করবে।

৩.১ পলিসি বাস্তবায়ন (Policy Implementation) :

কার্যক্রম (কি)	পদ্ধতি (কিভাবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত পদবি (কে)	কখন	সময়	কারণ (কেন)
৩.১ ক) শ্রমিক-কর্মচারীর কর্মক্ষেত্রে কোন সমস্যা বা অভিযোগ থাকলে মৌখিকভাবে জানানো।	<ul style="list-style-type: none"> * অভিযোগ বা সমস্যা সমূহ ওয়েলফেয়ার অফিসার/মানব সম্পদ ও বিভাগীয় প্রধানকে জানানো এবং সমস্যা সমাধানের জন্য উপস্থাপন করা। * রেজিস্টারে লিপি বদ্ধ করা। * যদি সমাধান না পান তাহলে অভিযোগকারী দ্রুত সমাধানেরজন্য সরাসরি মহাব্যবস্থাপক(প্রশাসন,মানব সম্পদ ও কম্প্যাক্যুলেস) কে জানাতে পারেন। * উত্থাপিত কোন অভিযোগ সমাধান না হলে অভিযোগকারী সরাসরি ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর সাথে দেখা করতে পারেন। <p>[১.১ক] নৌতিমালা অনুসরণ করে।</p>	ওয়েলফেয়ার অফিসার ও নির্বাহী প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	অভিযোগ প্রাপ্তি	৭দিন	[১.৩] [১.৮]
৩.১খ) লে-অফ,ছাঁটাই,ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা যে কোন কারণে চাকুরীর অস্বান হইয়াছেন এরপে শ্রমিকগণের অভিযোগ থাকলে।	<ul style="list-style-type: none"> * মালিক অভিযোগ প্রাপ্তির পক্ষের দিনের মধ্যে অভিযোগের কারণ অবহিত হওয়ার তারিখ হতে ত্রিশ দিনের মধ্যে তৎসম্পর্কে তাহার সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে জানাবেন। * রেজিস্টারে লিপি বদ্ধ করা। * যদি মালিক কোন সিদ্ধান্ত দিতে বার্থ হন অথবা সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যদি সিদ্ধান্তে অসুস্থিত হন, মালিকের সিদ্ধান্তের তারিখ হতে ৩০দিনের মধ্যে শ্রম আদালতে লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করিতে পারিবেন। [১.১খ] 	মহাব্যবস্থাপক ও নির্বাহী প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	অভিযোগ প্রাপ্তি	৩০ দিন	[১.৩] [১.৮]
৩.১ গ) বৈষম্যমূলক, যৌন হয়রানীমূলক অচারণ বা বাস্তি সাধনের বাধা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগ বা সমস্যা সমূহ ওয়েলফেয়ার অফিসার/মানব সম্পদ ও বিভাগীয় প্রধানকে জানানো এবং সমস্যা সমাধানের জন্য উপস্থাপন করা। * রেজিস্টারে লিপি বদ্ধ করা। * যদি সমাধান না পান তাহলে অভিযোগকারী দ্রুত সমাধানেরজন্য সরাসরি উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন, মানব সম্পদ ও কম্প্যাক্যুলেস) কে জানাতে পারেন। * উত্থাপিত কোন অভিযোগ সমাধান না হলে অভিযোগকারী সরাসরি ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর সাথে দেখা করতে পারেন। <p>[১.১ক] নৌতিমালা অনুসরণ করে।</p>	ওয়েলফেয়ার অফিসার ও নির্বাহী প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	অভিযোগ প্রাপ্তি	৭ দিন	[১.৩] [১.৮]
৩.১ ঘ) একজন ছাঁটাই/অস্থায়ী শ্রমিক থেকে চাকুরী হতে পদত্যাগ / অবসর নিতে পারবেন চাকুরীর শর্তনুসারে। তাদের বেতনভাত্তাদি বন্ধ করা যাবে না, কোন কারণ দেখিয়ে যেমন অনুপস্থিতি, অল্টারেশন। এ ক্ষেত্রে কোনৱেক অজুহাতে তাকে আটকে রাখা বা তার পাওনা পরিশোধে গাড়িমিশি করা যাবে না।	<p>কোন শ্রমিক চাকুরী হতে অব্যহতি দিতে চাইলে:</p> <ul style="list-style-type: none"> * সংশ্লিষ্ট বিভাগের বিভাগীয় প্রধান ও ইনচার্জকে অবহিত করতে হবে। * রেজিস্টারে লিপি বদ্ধ করা। * বিভাগীয় প্রধান সমস্যা বা কারণ জানার পর স্বল্প সময়ের মধ্যে সমাধানের ব্যবস্থা করবেন। * যদি শ্রমিক সম্মত হয় তাহলে প্রেরণ করবেন। * যদি শ্রমিক সম্মত না হয় তাহলে প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগে অব্যহতি প্রেরণ করা। * প্রশাসন/মানব সম্পদ বিভাগ কর্তৃক শ্রমিকের চাকুরী অব্যহতি প্রেরণ করে থাই পূর্বে হিসাব বিভাগকে পরিশোধের জন্য প্রেরণ করা। [১.১খ] 	মহাব্যবস্থাপক ও নির্বাহী প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	অভিযোগ প্রাপ্তি	৩০ দিন	[১.৩] [১.৮]
৩.১ ঙ) কোম্পানী হতে ঝঁঁক, বেতনভাত্তা বিপরীতে অর্হাম টাকা বা জারিমানা দেওয়া।	ঝঁঁক বা অর্হাম নৌতিমালা অনুসরণ করে।	প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে ও হিসাব বিভাগ	অভিযোগ প্রাপ্তি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	[১.৩] [১.৮]
৩.১ চ) অভিযোগ বা পরামর্শ বক্তৃ	<ul style="list-style-type: none"> * প্রতিটি ফোরের ট্যালেটে অভিযোগ বা পরামর্শ বক্তৃ রাখিত আছে। শ্রমিক বক্তৃ লিখিতভাবে অভিযোগ বা পরামর্শ ফেলতে পারে। * রেজিস্টারে লিপি বদ্ধ করা। * অভিযোগ বা পরামর্শ থাকলে তাহা সমাধান পূর্বক নোটিশের বা ওয়েলফেয়ার অফিসারের মাধ্যমে জানানো। * অংশের জন্য কর্মচারী কর্মচারী সদস্য বা পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে জানানো হবে। 	মহাব্যবস্থাপক ও ওয়েলফেয়ার অফিসার প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	প্রতি সপ্তাহের বৃহস্পতিবার	সকাল	[১.৩] [১.৮]
৩.১ ছ) কল্যাণ কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ।	কোন শ্রমিক কর্মচারীকলীন সময়ে কল্যাণ কর্মকর্তার নিকট যে কোন অভিযোগ করতে পারবেন।	ওয়েলফেয়ার অফিসার প্রশাসন/মানব সম্পদ/কর্মক্ষেত্রে	কর্মকর্তার	প্রতিনিয়ত	[১.৩] [১.৮]

৩.২ পলিসি বাস্তবায়ন রূটিন (Grievance Communication Chart)



৩.৩ যোগাযোগের রূটিন (Communication Routines):

কার্যক্রম (কি)	পদ্ধতি (কিভাবে)/ যোগাযোগের নিয়মকানুন	দায়িত্বপ্রাপ্ত পদবি (কে)	কথন	সময়	কারণ (কেন)
৩.২ ক) পলিসি কার্যকরী দলের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা।	মিটিং/ সচেতনামূলক (মিটিং মিউনিটিস রেকর্ড সংরক্ষণ করা)	মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন/মাঝ সম্পদ/কর্ম	পলিসির প্রতিষ্ঠা/ সংশোধন করার পর	কার্যকর হওয়ার পর (১৫ দিন)	[১.৩] [১.৮]
৩.২ খ) ব্যবস্থাপনা কর্তৃ ক্ষেত্রে সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা।	মিটিং/ সচেতনামূলক (মিটিং মিউনিটিস রেকর্ড সংরক্ষণ করা)	মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন/মাঝ সম্পদ/কর্ম	পলিসির প্রতিষ্ঠা/ সংশোধন করার পর	কার্যকর হওয়ার পর (১৫ দিন)	[১.৩] [১.৮]
৩.২ গ) মিড সেবেদে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা।	মিটিং/ সচেতনামূলক/প্রশিক্ষণ (নোটিশের মাধ্যমে, মিটিং মিউনিটিস রেকর্ড সংরক্ষণ করা)	সহকারী ব্যবস্থাপক ও নির্বাচী প্রশাসন/মাঝ সম্পদ/কর্ম	পলিসির প্রতিষ্ঠা/ সংশোধন করার পর	কার্যকর হওয়ার পর (১৫ দিন)	[১.৩] [১.৮]

৩.২ ঘ) স্থায়ী শ্রমিকের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা।	মিটিং/ সচেতনামূলক/প্রশিক্ষণ/পিএ/নেটিশ বোর্ড (মিটিং মিউনিচ্স রেকর্ড সংরক্ষণ করা)	নির্বাহী প্রশাসন/সম্পদ/কর্মাঙ্ক	যথা সম্ভব (প্রতি সেশনে ৩০-৪০ জন করে)	প্রশিক্ষনের সময়সূচিন্যায়ী	[১.৩] [১.৮]
৩.২ ঙ) নতুন নিয়োগপ্রাপ্ত শ্রমিকের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা।	মিটিং/ সচেতনামূলক/প্রশিক্ষণ/পিএ/নেটিশ বোর্ড (মিটিং মিউনিচ্স রেকর্ড সংরক্ষণ করা)	নির্বাহী প্রশাসন/সম্পদ/কর্মাঙ্ক	যোগাদানের পর পরই	নিয়োগের পর ও বছরে একবার পুনর প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়	[১.৩] [১.৮]

৩.৪ প্রতিক্রিয়া রুটিন (Feedback Routines):

কার্যক্রম (কি)	পদ্ধতি (কিভাবে)	দায়িত্বপ্রাপ্ত পদবি (কে)	কখন	সময়	কারণ (কেন)
৩.৩ ক) অভ্যন্তরীন অডিট ১। চেক লিস্ট ২। প্রশ্ন পত্র তৈরী	* অভ্যন্তরীন অডিট ক) শ্রমিকের ইন্টারভিউ খ) ম্যানেজমেন্টের ইন্টারভিউ গ) ডকুমেন্ট চেক ঘ) দৃশ্যমান পরিদর্শন যাহা ৩.১ এবং ৩.২ অনুসরণ * ঝণ বা আরীম নীতিমালা অনুসরণ করে-৩.১ঙ * শ্রমিক স্বেচ্ছায় চাকুরী হতে পদত্যাগ / অবসর নিতে পারবেন চাকুরীর শর্তনুসারে-৩.১ষ	অভ্যন্তরীন অডিট দল	২ মাস পর	(৬০ দিন)	[১.৩] [১.৮]
৩.৩ খ) রিপোর্টিং	* অডিট অনুযায়ী সমস্যাগুলো রিপোর্ট করা * অডিট টিমের সাথে মিটিং করা * কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা * মূল কারণ গুলো চিহ্নিত করা * পদক্ষেপ গ্রহণ করা	মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন/সম্পদ/কর্মাঙ্ক	অভ্যন্তরীন অডিট রিপোর্ট পাওয়ার পর	(৬০ দিন)	[১.৩] [১.৮]
৩.৩ গ) নিয়ন্ত্রণ।	* মূল কারণ গুলো চিহ্নিত করা * পদক্ষেপ গ্রহণ করা * ফলো আপ করা	সহকারী ব্যবস্থাপক ও নির্বাহী প্রশাসন/সম্পদ/কর্মাঙ্ক	সংশোধন তারিখের পর	(৭ দিন)	[১.৩] [১.৮]
৩.৩ ঘ) প্রতিকার	* ফিডব্যাক ভাল পাওয়ার জন্য নীতিমালা ও পদ্ধতি সংশোধনযোগ্য।	মহাব্যবস্থাপক প্রশাসন/সম্পদ/কর্মাঙ্ক	যথা সম্ভব	(৭ দিন)	[১.৩] [১.৮]

৪. যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন (Communication & Implementation):

৪.১ যোগাযোগে রুটিন ৩.৩ অনুসরণ করা।

৪.২ বাস্তবায়ন রুটিন ৩.১ ও ৩.২ অনুসরণ করা।

৪.৩ পলিসি বাস্তবায়নের জন্য গঠিত অর্গানিজেশনের পদবিন্যাস অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা তার অধিঃস্তন কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ও কর্তব্য, সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান করবেন। প্রশিক্ষণপ্রাণী অধিঃস্তন কর্মকর্তাগন তার প্রশিক্ষণলক্ষ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার আলোকে প্রতিষ্ঠানের মধ্যম পর্যায়ের কর্মকর্তা ও সাধারণ শ্রমিকদের প্রশিক্ষণ প্রদান করবেন যেন পলিসি বাস্তবায়নে সকলের স্বতঃফূর্ত অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়।

৫. ফিডব্যাক ও কন্ট্রোল (Feedback & Control) :

৫.১ ফিডব্যাক ও কন্ট্রোল রুটিন ৩.৩ অনুসরণ করা।

৫.২ অভ্যন্তরীন অডিট রিপোর্ট :

পলিসি বাস্তবায়নে সংগঠনের সদস্যরা সঠিকভাবে নিজ নিজ দায়িত্ব পালন করছে কিনা, পলিসি বাস্তবায়নের পদ্ধতি ও রুটিন সঠিকভাবে পরিচালিত হচ্ছে কিনা, যোগাযোগ ও বাস্তবায়নের সকল মাধ্যম সক্রিয় আছে কিনা, পলিসি বাস্তবায়নে অঙ্গিকার, উদ্দেশ্য, লক্ষ্য, রেফারেন্স সঠিকভাবে নির্ধারিত হয়েছে কিনা প্রভৃতি বিষয়ের উপর অভ্যন্তরীন অডিট পরিচালিত হয়। এছাড়াও পলিসি বাস্তবায়নে যোগাযোগ ও পদ্ধতি সম্পর্কে সাধারণ শ্রমিক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মনোভাব, তাদের জানার পরিধি এবং প্রায়গিক ফেরে তাদের অংশগ্রহণের মাত্রা নিরূপণের জন্য বিভিন্ন প্রশিক্ষণ শেষে মূল্যায়ন পত্রের মাধ্যমে বাস্তব অবস্থা অনুধাবন করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

Internal Audit Findings and Correction Action Plan(CAP)							
Date:							
Company Name:							
Internal Auditor :							
Team :							
Audit Number :							
Audit report submission date :							
Q.N	Audit Findings	Root cause analysis	Corrective actions	Responsible person	Completion Date	Follow up	Remarks

নীতিমালা প্রস্তুতকারক

Md Mahmudur Rahman
Officer (Admin & Compliance)
Modern Needlecraft Ltd
Palmal Group of Industries

নীতিমালা মূল্যায়ণ ও অনুমোদনের সুপারিশকারী

Hassan Tariq
Deputy General Manager
Admin, HR & Compliance
Modern Needlecraft Ltd.

DIRECTOR
ADMINISTRATION & COMPLIANCE

নীতিমালা অনুমোদনকারী