



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

- এপেক্স ল্যানজারী লিঃ       এপেক্স ইয়ার্ন ডাইবিং লিঃ       এপেক্স ফ্লাইন ওয়্যার লিঃ  
 এপেক্স স্পিনিং এন্ড নিটিং মিলস লিঃ       এপেক্স টেক্সটাইল প্রিণ্টিং মিলস লিঃ

### ১.১ মূলনীতি:

এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠানে কর্মরত শ্রমিক কর্মচারীদের সন্তুষ্টি বিধানে সর্বদা সচেষ্ট। একটি কার্যকর অভিযোগ পদ্ধতির মাধ্যমে শ্রমিক-কর্মকর্তাগণ তাদের অসন্তুষ্টি, ক্ষোভ, অসম্ভোগ ও যথাযথ পরামর্শ সরাসরি বা ব্যক্তিগত গোপনীয়তা রক্ষা করে সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করতে পারবে এবং তার উপযুক্ত প্রতিকার চাইতে পারবে। এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড এ কর্মরত সকল শ্রমিক-কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ অভিযোগ, অনুযোগ এবং পরামর্শ নীতি অনুসরণের মাধ্যমে একটি সৌহার্দ্যপূর্ণ আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করে সুন্দর কর্ম পরিবেশ সৃষ্টি করবে।

### ১.২ উদ্দেশ্য ও লক্ষ্যঃ

এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড এর সকল শ্রমিক-কর্মচারী ও কর্তৃপক্ষের মধ্যে সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক বজায় রেখে প্রতিষ্ঠানের শ্রমিক কর্মচারীদের সন্তুষ্টি বিধানের মাধ্যমে কোম্পানীর অব্যাহত উন্নতি এবং উৎপাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করা। যদি কোন শ্রমিক-কর্মচারী তার উর্ধ্বর্তন বা অধঃস্তন বা সহকর্মী দ্বারা কোন মানসিক বা শরীরিক নির্যাতন, হয়রানি ও লাঘঞ্জনার স্বীকার হল তবে তার প্রতিকার নিশ্চিত করা। ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র ক্ষোভ দানা বেধে সৃষ্টি হয় বড় ধরনের সংঘাত। তাই সঠিক সময়ে যথাযথ অনুযোগ, অভিযোগ ও পরামর্শ পদ্ধতি অনুসরণের মাধ্যমে উক্ত ক্ষোভ নিরসন করাই এই নীতির লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য।

### ১.৩ আওতাঃ

এই নীতিমালা এপেক্স হোল্ডিংস লিঃ এর ব্যবস্থাপনায় পরিচালিত উপরোক্তিখন্দিত কারখানাসমূহের সকল কর্মসূলে বা উৎপাদন এলাকার জন্য এবং ভবিষ্যতে যদি একই ব্যবস্থাপনায় নতুন কোন প্রতিষ্ঠান গঠিত হয় তাহলে সেই প্রতিষ্ঠানেও সমভাবে প্রযোজ্য হবে। প্রতিষ্ঠানের সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাগণ তাদের স্ব-স্ব অবস্থানে থেকে কারখানায় উৎপাদনের সকল স্তরে এই নীতিমালা মেনে চলতে বাধ্য থাকবে।

### ১.৪ অঙ্গীকারঃ

কর্মক্ষেত্রে কোন শ্রমিক-কর্মচারী তার উর্ধ্বর্তন বা অধঃস্তন বা সহকর্মী দ্বারা কোন প্রকার মানসিক বা শরীরিক নির্যাতন, হয়রানি ও লাঘঞ্জনার স্বীকার হলে বা তার বিরহে কোন মৌখিক বা লিখিত অভিযোগ বা অনুযোগ উৎপাদিত হলে এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড কর্তৃপক্ষ তা প্রতিকারে দৃঢ় প্রতিজ্ঞ ও অঙ্গীকারবদ্ধ। এই নীতিমালা বাস্তবায়ন করে উৎপাদনের সকল স্তরে শৃঙ্খলা বজায় রাখার ক্ষেত্রে প্রধানত রাষ্ট্রীয় ও আন্তর্জাতিক আইন মেনে চলা হয়, তবে প্রয়োজন হলে রাষ্ট্রীয় ও আন্তর্জাতিক আইন লজ্জন না করে ক্ষেত্রবিশেষে ক্ষেত্রাদের আচরণবিধি (COC) ও নিয়মও মানা হতে পারে। এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড এই নীতি কার্যকর করতে আইএলও কনভেনশন, বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬, বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫ এবং গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংবিধান যথাযথ ভাবে অনুসরণ করবে।

REVIEWED  
Date 15 JAN 2020      REVIEWED  
Date 05 JAN 2022



Prepared By  
S.M Jecrul Islam Sujon  
General Manager (HR & Admin)

Eifaz Ahmed  
Approved By  
Eifaz Ahmed  
Director

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিস নং	:	০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	:	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5th & 6th Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

১.৫ এপেক্স হোল্ডিংস লিমিটেড কর্তৃপক্ষ বিশ্বাস করে যে, শ্রমিক কর্মচারীদের সকল প্রকার অসম্ভব, ভুল বোঝাবুঝি অবসান ঘটানোর জন্য একটি নির্ধারিত ও ফলপ্রসূ অভিযোগ পদ্ধতি থাকা প্রয়োজন। কর্মক্ষেত্রে অভিযোগ পদ্ধতি একটি ফলপ্রসূ প্রক্রিয়া যা একজন শ্রমিক-কর্মচারীকে তার অসন্তোষ বা অন্যায় ব্যবস্থাপনা এবং বৈসম্যমূলক আচরণ এর বিরুদ্ধে যত প্রকাশ করার অধিকার নিশ্চিত করে। তাই কর্তৃপক্ষ শ্রমিক-কর্মচারীদের সার্বিক বিষয় নিশ্চিত করতে নির্দিষ্ট নীতিমালা অনুসরণ করে অভিযোগ সমূহের সুষ্ঠু ও নিরপেক্ষ বিচার নিশ্চিত করার চেষ্টা করেন। কলকারখানায় কর্মরত শ্রমিকদের মাঝে নানাবিধ অভিযোগ এর কথা সচারচর শেনা যায়। ঐসব অভিযোগগুলিকে তাদের প্রকৃতিগত বিবেচনায় তিনটি প্রধান অংশে ভাগ করা যায়, যেমন কর্মস্থলেঃ-

### ১.৫.১ মানসিক নির্যাতনঃ

- সুপারভাইজার বা সহযোগী শ্রমিকদের কাছ থেকে বৈষম্যমূলক আচারণ, গালাগাল, অশ্রাব্য ভাষার ব্যবহার ইত্যাদি।
- ওভারটাইম বন্টনে পক্ষপাতিত্ব।
- কর্মক্ষেত্রে অন্যায়ভাবে মজুরী কর্তৃ বা মজুরী কর্তনের ব্যাপারে ভয়ভীতি প্রদর্শন করা।
- ইচ্ছাকৃতভাবে কঠিন কাজের দায়িত্ব প্রদান বা কর্ম ক্ষেত্রে অতিরিক্ত চাপ প্রয়োগ করে হেয় করার প্রবণতা।
- আইনসঙ্গত এবং স্বাভাবিক পাওনা বা প্রাপ্তি থেকে বধিত করা।
- প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কাউকে হৃদকি দেওয়া।

### ১.৫.২ শারীরিক নির্যাতনঃ

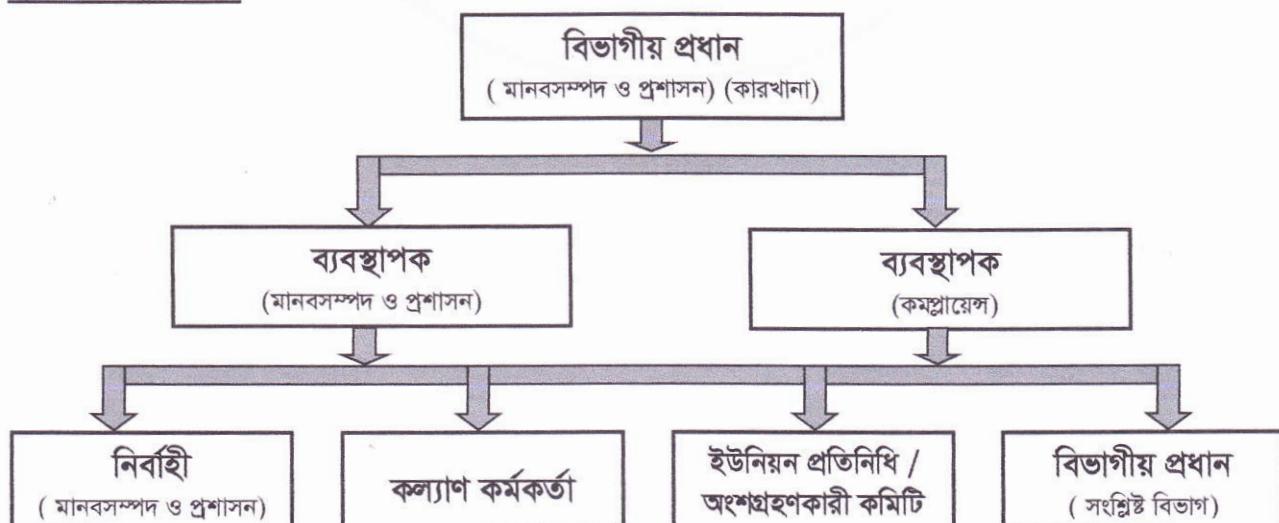
- সুপারভাইজার কিংবা তার দ্বারা প্ররোচিত হয়ে অন্য শ্রমিক দ্বারা শারীরিকভাবে লাঞ্ছিত করা।
- যেকোন শারীরিক সংস্পর্শ যার দ্বারা কেউ মানসিক ভাবে আঘাত পেতে পারে।
- যে কোন ধরনের শাস্তি যার দ্বারা শারীরিক ভাবে অসুস্থ হতে পারে।
- ভারী কাজ নিয়মিতভাবে অর্পন করে শারীরিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করা।
- যে কোন ঘটনার সংগে জড়িয়ে গায়ে হাত তোলা বা প্রহার করা।
- মাদক দ্রব্য বা কোন নেশা জাতীয় দ্রব্য সেবনে উৎসাহিত করা

### ১.৫.৩ যৌন নিপীড়ন জনিতঃ

- অনাকাঙ্খিত যৌন আবেদনমূলক আচরণ (সরাসরি কিংবা ইঙ্গিত) যেমন : শারীরিক স্পর্শ বা এ ধরনের প্রচেষ্টা।
- প্রশাসনিক, প্রাতিষ্ঠানিক বা পেশাগত ক্ষমতা ব্যবহার করে যৌন সম্পর্ক স্থাপন করা বা চেষ্টা করা।
- অশালীন অঙ্গভঙ্গ করা এবং যৌন আবেদন সম্বলিত পর্ণেগ্রাফী প্রদর্শন করা।
- যৌন ইঙ্গিতমূলক ভাষা ব্যবহার করে ঠাট্টা বা উপহাস করা।

### ১.৫.৪ উপরোক্ত বিষয়গুলো ছাড়া সকল শ্রমিক-কর্মচারী তাদের মজুরী / ভাতা, কর্মঘণ্টা / অতিরিক্ত কর্মঘণ্টা, ছুটি, স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা বিষয়ক, নিরোগ সংক্রান্ত ইত্যাদি যে কোন বিষয়ে অভিযোগ বা পরামর্শ যথারীতি জানাতে পারে।

## ২. অর্গানাইজেশন :



অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং	:	০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	:	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5th & 6th Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.

TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ২.২ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের দায়িত্ব ও কর্তব্যঃ

#### ২.২.১ বিভাগীয় প্রধান(এইচ আর এন্ড এডমিন) (কারখানা)ঃ

- এপেক্ষা হোল্ডিংস লিমিটেড এর প্রশাসনিক প্রধান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর এন্ড এডমিন) অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ নীতি বাস্তবায়নের প্রধান দায়িত্বে থাকবেন।
- অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ সংক্রান্ত প্রাপ্ত সকল রিপোর্ট পর্যবেক্ষণ, অনুসন্ধান এবং শাস্তি বিষয়ক সিদ্ধান্ত গ্রহণ।
- ব্যবস্থাপক ও তার চেয়ে উর্ধ্বতন পদবীকারী কোন কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমাণিত হলে তা ব্যবস্থাপনা পরিচালক/পরিচালক/মহাব্যবস্থাপক (অপারেশনস) মহোদয়ের পরামর্শ সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- লিখিত, মৌখিক, ব্যক্তিগত ও গোপনীয় যে কোন অভিযোগ সমাধানের জন্য সহঃ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ও সংগঠনের দায়িত্বান্ত ব্যক্তিবর্গকে দায়িত্ব প্রদান এবং কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ।
- প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সুপারভাইজার, অফিসার ও ইনচার্জ পর্যন্ত পদবীকারী ব্যক্তির বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ প্রমাণিত হলে তার বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ।
- অভিযোগ প্রদানের কারনে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ২.২.২ ব্যবস্থাপক (এডমিন এন্ড এইচ আর)ঃ

- অনুযোগ, অভিযোগ ও পরামর্শ সংক্রান্ত পলিসি প্রণয়ন ও তার বাস্তবায়নে পদক্ষেপ গ্রহণ।
- শ্রমিক-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ উত্থাপিত হলে তা পর্যালোচনা করা।
- প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে তদন্ত কমিটি গঠন এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ।
- কমিটি প্রদত্ত তদন্ত রিপোর্ট পর্যবেক্ষণ।
- তদন্ত রিপোর্টের ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা সাপেক্ষে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত, শাস্তি ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।
- কারখানার অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ প্রক্রিয়া পর্যবেক্ষণ এবং তার পদ্ধতিগত উন্নতি করণ।
- মাসিক ভিত্তিতে সাজেশন বক্স ব্যবস্থাপনা এবং হট লাইন পরিচালনা করা।
- অভিযোগ প্রদানের কারনে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ২.২.৩ ব্যবস্থাপক (কম্প্লায়েন্স) :

- অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ নীতির সঠিক বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ করা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে তা অবগত করা।
- উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের আদেশ ও অনুমতি সাপেক্ষে অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ পদ্ধতি সম্পর্কে শ্রমিকদের সচেতনতা বৃদ্ধিকল্পে প্রশিক্ষণ ও প্রচারণায় পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- নিয়মিত মিডলেভেল ম্যানেজমেন্ট এবং সুপারভাইজারদের সাথে মতবিনিময় করা।
- প্রতি দুইমাস অন্তর ট্রেড ইউনিয়নের সদস্য এবং অংশহীনকারী কমিটির সদস্যদের সাথে মতবিনিময় করা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট মতামত ও সমস্যা সমূহ সমাধানের জন্য প্রেরণ করা।
- অভিযোগ প্রদানের কারনে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ২.২.৪ নির্বাহী (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) :

- ফ্লোর মনিটরিং করা।
- ফ্লোর থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তাৎক্ষনিক সমাধান করা এবং প্রয়োজনে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাহায্য গ্রহণ করা।
- অভিযোগের সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত সকলকে অবগত করা।
- অভিযোগ সাপেক্ষে নোটিশ প্রদান করা।
- প্রতিষ্ঠনের শ্রমিক-কর্মচারীদের অভিযোগ প্রদানে উৎসাহিত করা এবং এ বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান ও সভার আয়োজন করা।

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং :	০০২	
রিভিশন নং :	০৫	রিভিউ তারিখ :	১৩-জানুয়ারী-২০১৯	কার্যকর তারিখ :	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ২.২.৫ কল্যাণ কর্মকর্তার্থ:

- অডিট ডিপার্টমেন্টের উপস্থিতিতে অভিযোগ বাক্য খোলা এবং হেড আব এডমিন এর নিকট প্রেরণ করা।
- ফ্লোর থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তাৎক্ষনিক ভাবে ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)/ ডিজিএম (প্রশাসন) কে অবহিত করা।
- ফ্লোর থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা এবং তা ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কে অবহিত করা।
- প্রতিষ্ঠানের শ্রমিক-কর্মচারীদের অভিযোগ, অনুযোগ ও পরামর্শ নীতি সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান করা।
- শ্রমিক-কর্মচারী, মিডলেভেল ম্যানেজমেন্ট ও প্রশাসনের মধ্যে সংলাপের ব্যবস্থা করা।
- প্রতি প্রতিমাসে ট্রেড ইউনিয়নের সদস্য / অংশগ্রহণকারী কমিটির সদস্যদের সাথে শ্রকিদের বিভিন্ন অভিযোগ / অনুযোগ / পরামর্শ নিয়ে মতবিনিময় করা।

### ২.২.৬ ইউনিয়ন প্রতিনিধি:

- নিজ নিজ কর্মসূলে অবস্থিত শ্রমিকদের সমস্যা সমাধানের চেষ্টা ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে এই নিয়ে আলোচনা করা।
- সমস্যাগুলো উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা।
- ফ্লোর থেকে বিভিন্ন অভিযোগ ও অনুযোগ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কে নিয়মিত অবহিত করা।

### ২.২.৭ সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানঃ

- অভিযোগ প্রদান ও সমাধান সংক্রান্ত কাজে সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগীয় প্রধানগণ ও কর্মকর্তারা কোম্পানীর অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি বাস্তবায়নের জন্য বিভাগীয় প্রধান (এডমিন এন্ড এইচ আর) কে সহযোগীতা করবেন এবং সংশ্লিষ্ট সকলে নিশ্চিত করবেন যে কারখানায় সকল ধরনের অভিযোগ, অনুযোগ ও বন্ধনিষ্ঠ পরামর্শ গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করা হয় এবং প্রতিকারের দ্রুত ব্যবস্থা নেয়া হয়।
- অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

### ২.৩ অভিযোগ ও অনুযোগ প্রদান পদ্ধতিঃ

#### ২.৩.১ ১ম ধাপ-ঃ অধ্যন্তন-উর্ধ্বতন শৃঙ্খলা পদ্ধতিঃ

কোন শ্রমিক কর্মচারী তাহার উর্ধ্বতন কর্মকর্তা তথা সুপারভাইজার, অফিসার, এপিএম ও সেকশন প্রধানকে সরাসরি তাহার সমস্যা, অভিযোগ ও অনুযোগ অবহিত করিয়া প্রতিকার চাইতে পারবে।

#### ২.৩.২ ২য় ধাপ-ঃ কল্যাণ কর্মকর্তার মাধ্যমেঃ

উর্ধ্বতন কর্মকর্তা বা সেকশন হেডের কাছ থেকে অভিযোগের যথাযথ সমাধান না পেলে বা সরাসরি সেকশন প্রধান বা দায়িত্বশীল কর্মকর্তার বি঱ক্তে অভিযোগ থাকলে কল্যাণ কর্মকর্তাকে লিখিত বা মৌখিক ভাবে অবহিত করার মাধ্যমে প্রতিকার চাইতে পারবে।

#### ২.৩.৩ ৩য় ধাপ-ঃ শ্রমিক প্রতিনিধির মাধ্যমেঃ

কোন সমস্যা, অভিযোগ ও অনুযোগ ও অনুযোগের কারণ ঘটলে ফ্লোরে থাকা শ্রমিক ইউনিয়নের প্রতিনিধি/অংশগ্রহণকারী কমিটির সদস্যদের মাধ্যমেও ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতিকার চাওয়া যাবে।

#### ২.৩.৪ ৪র্থ ধাপ-ঃ অভিযোগ বাক্ত্বের মাধ্যমেঃ

এমন কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ রয়েছে যা সেকশন প্রধান/কল্যাণ কর্মকর্তা/ইউনিয়নের প্রতিনিধির মাধ্যমে প্রতিকার চাইলে সমাধান নাও হতে পারে বা সমস্যা হতে পারে এমন কোন বিশ্বাসের কারণ ঘটলে যে কোন শ্রমিক-কর্মচারী অভিযোগ বাক্ত্বে নিজের নাম-পরিচয় গোপন রেখে লিখিত অভিযোগের মাধ্যমে তার প্রতিকার চাইতে পারবে।

#### ২.৩.৫ ৫ম ধাপ-ঃ হট লাইন পদ্ধতিঃ

হট-লাইন এ আপনার অভিযোগ - পরামর্শ জানানোর মাধ্যমে সমাধান পেতে পারেন।

#### ২.৩.৬ ৬ষ্ঠ ধাপ-ঃ খোলা দরজা নীতি পদ্ধতিঃ

উপরোক্ত কোন উপায়ে সমাধান না পেলে সরাসরি প্রতিষ্ঠানের মহাব্যবস্থাপক (অপারেশনস্)/ মহাব্যবস্থাপক (পাবলিক রিলেশনস্) / মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) এর নিকট জানানোর মাধ্যমে সমাধান পেতে পারেন।

২.৩.৭ ৭ম ধাপ-ঃ কারখানার বাহির হতে সমাধান ৪ এমন কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ রয়েছে যা উপরোক্ত উপায়ে সমাধান না পেলে সরাসরি নিম্ন উল্লেখিত মাধ্যমে সমাধান চাইতে পারবেনঃ-

(ক) বায়ারদের ছানীয় প্রতিনিধি, (খ) ছানীয় জন প্রতিনিধি, (গ) বেসরকারী সংস্থা (এন.জি.ও), (ঘ) ছানীয় সরকারী সংস্থা (ছানীয় প্রশাসন)

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং	:	০০২
রিভিশন নং	:	১০	রিভিউ তারিখ	:	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

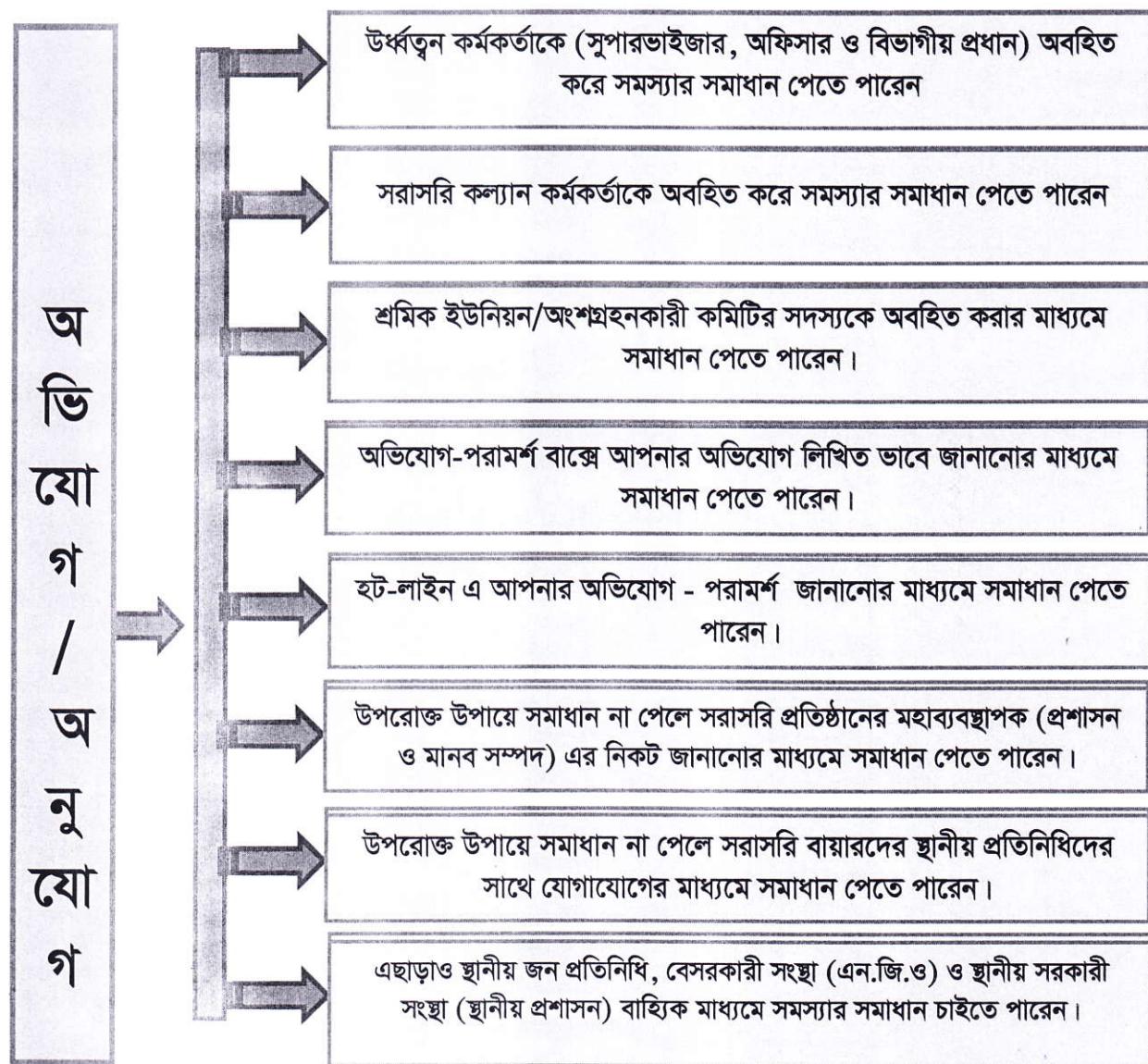
Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

#### ২.৪ অভিযোগ/ অনুযোগ পদ্ধতির প্রবাহ চিত্র :

উপরোক্ত সমস্যার সৃষ্টি হলে নিম্ন লিখিত উপায়ে আপনি আপনার অভিযোগ-অনুযোগ জানাতে পারেন  
এবং সমস্যার সমাধান পেতে পারেন :



#### ২.৫ অভিযোগ/ অনুযোগ পদ্ধতির বাস্তবায়ন :

২.৫.১ অভিযোগ প্রদানকারীর প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বদিয়ে শ্রবন করতে হবে। অভিযোগ প্রদানের কারনে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্থীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

২.৫.২ অভিযোগ প্রদানে মহিলা-পুরুষ উভয়ের সমান অধিকার থাকবে এবং সমাধান করার সমান ভাবে বিবেচনা করতে হবে। প্রত্যেকের প্রতিটি অভিযোগ সমান গুরুত্বদিয়ে সমাধানে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

২.৫.৩ প্রতিমাসে শ্রমিকদের বিভিন্ন অভিযোগ-অনুযোগের প্রতিক্রিয়া যাচাই বা ফিডব্যাক গ্রহণ করা হবে।

২.৫.৪ গোপনীয় অভিযোগ বা সুষ্ঠ সমাধানের প্রয়োজনে অভিযোগের পূর্ণ গোপনীয়তা নিশ্চিত করা হবে।

২.৫.৫ অভিযোগ-অনুযোগ পদ্ধতির বাস্তবায়নে প্রয়োজন হলে সবেতনে কর্ম বিরতি প্রদান করা হবে।

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিস নং	:	০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	:	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ৩. নীতি বাস্তবায়ন করার রুটিন ও কর্মপদ্ধতি :

কাজ	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	বাস্তবায়নের সময়	সময় সীমা
৩.১ সমস্যা প্রতিষ্ঠানের শ্রমিকদের অভিযোগ/ অনুযোগ সুষ্ঠ ও ন্যায ভিত্তিক সমাধান	প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ/ অনুযোগ নীতি সঠিক প্রয়োগ ও তার বাস্তবায়নের মাধ্যমে	বিভাগীয় প্রধান(মানবসম্পদ, প্রশাসন এন্ড কম্প্লাইন্স)	সর্বদা	নীতিমালা প্রনয়ন হওয়ার পর।
৩.২ শ্রমিক-কর্মচারী, কর্মকর্তাবৃন্দের লিখিত/মৌখিক/ইলেক্ট্রনিক ইত্যাদি সকল অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ	➢ ছোট সমস্যা সম্মুখ সাথে সাথে এবং অন্যান্য সমস্যা সম্মুখ তিনদিনের মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করবেন এবং অভিযোগকারীকে বিষয়টি অবহিত করিবেন। ➢ নিয়মিত ট্রেড ইউনিয়ন/অংশগ্রহণকারী/ অভিযোগ অনুযোগ কমিটির সদস্যদের সাথে শ্রমিকদের বিভিন্ন অভিযোগ / পরামর্শ নিয়ে মতবিনিময় করা হবে।	ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	সর্বদা	প্রযোজনকাল ৰীন সময়
৩.৩ অভিযোগ/পরামর্শ বাস্তব পদ্ধতি : ১ ঘে কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ এর কারণ ঘটিলে যাহা কারো মাধ্যমে প্রতিকার চাইলে অভিযোগকারীর সমস্যা হইতে পারে সেই ক্ষেত্রে শ্রমিক-কর্মচারী নিজের পরিচয় গোপন রেখে অভিযোগ/পরামর্শ বাস্তব তাহার সমস্যা বা অভিযোগ এর প্রকৃত কারণসহ যাহার বিকল্পে অভিযোগ তাহার পরিচয় সহ শিখিতভাবে প্রতিকার চাইবে।	প্রতি সপ্তাহে ১ বার অভিযোগ বাস্তব খোলা হয় এবং অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে প্রতিকার করা হয়। উল্লেখ্য যে, হেড অফিসের ইন্টারনেল অডিট টিম অত্যাস্ত সতর্কতার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নিযুক্ত করিবেন। উদাহরণ স্বরূপ যদি মনে করেন যে, নিযুক্ত নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নিরপেক্ষতা অবলম্বন নাও করতে পারে, সেক্ষেত্রে ব্যবস্থাপক/ সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ বিভাগের পরামর্শ দ্রহণ করিবেন। ইহা সর্বজন গ্রহীত যে, ব্যবস্থাপক বা সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ বিভাগ এবং তাদের পরামর্শদ্রব্যে নিযুক্ত নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা উভয়েরই অভিযোগটির বিষয়ে কোম্পানীর স্বার্থগত সংঘাত থাকবে না।	বিভাগীয় প্রধান ( মানবসম্পদ, প্রশাসন ), অডিট টিম (প্রধান কার্যালয়) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	সপ্তাহে ১ বার	
৩.৪ অধিক্ষেত্রে উৎসর্বতন শৃঙ্খলা পদ্ধতিঃ যে কোন শ্রমিক-কর্মচারী তাহার উৎসর্বতন কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের মাধ্যমে তাহার সমস্যা, অভিযোগ, অনুযোগ অবহিত করিয়া প্রতিকার চাইতে পারিবে।	সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন।	বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন), ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) বিভাগীয় প্রধান (সংশ্লিষ্ট বিভাগ), ও কল্যাণ কর্মকর্তা	নিয়মিত	সবসময় বলবৎ থাকবে
৩.৫ যে কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ এর কারণ ঘটিলে শ্রমিক-কর্মচারীর জন্য সরাসরি অভিযোগ/ অনুযোগ প্রদানের জন্য সব সময় ইউনিট প্রধান/সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসনিক প্রধান/ কর্পোরেট অফিসের প্রশাসনিক কর্মকর্তাবৃন্দের কাছে সরাসরি অভিযোগ করতে পারিবেন	সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন।	বিভাগীয় প্রধান ( মানবসম্পদ, প্রশাসন এন্ড কম্প্লাইন্স)	সর্বদা	সবসময় বলবৎ থাকবে
৩.৬ হট লাইনে প্রদত্ত ফোন নাম্বারে ফোন করিয়া অভিযোগ, অনুযোগ জানাবে যাইবে।	সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন। সকল প্রকার অভিযোগের বিবরণ সমাধানের লিখিত রিপোর্ট সংরক্ষণ করতে হবে।	বিভাগীয় প্রধান( মানবসম্পদ, প্রশাসন ) ব্যবস্থাপক(প্রশাসন)	সর্বদা	সবসময় বলবৎ থাকবে
৩.৭ প্রতিনিয়ত অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরনের জন্য উৎসাহিত করা ।	কারখানার শ্রমিকদের পে-লিপে উৎসাহ মূলক উকি উপস্থাপন করে অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরনের জন্য উৎসাহিত করা হবে এবং প্রতিনিয়ত সুপারভাইজারগণ শ্রমিকদের অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণের জন্য উৎসাহিত করবে।	ব্যবস্থাপক(প্রশাসন)	সর্বদা	সবসময় বলবৎ থাকবে

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং :	০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

৩.৮ অভিযোগের প্রদানের নিরাপত্তা	অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতৃত্বাচক পরিণামের স্থীকার না হয় তার জন্য ব্যবস্থাপক দায়বদ্ধ থাকবেন। এফেট্রে উক্ত শ্রমিক যেন হেয় প্রতিপন্ন না হয় বা কোন হয়রানীর স্থীকার না হয় তা নিশ্চিত করা হবে।	ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ও ব্যবস্থাপক (উৎপাদন)	সর্বদা	সবসময় বলবৎ থাকবে
---------------------------------	--	--	--------	-------------------------

### ৪. যোগাযোগ পদ্ধতি:

কাজ	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	বাস্তবায়নের সময়	সময় সীমা
৪.১ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ। (সহকারী মহাব্যবস্থাপক থেকে পরিচালক পর্যন্ত)	জেনারেল মিটিং এ আলোচনার মাধ্যমে অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে এবং সভার কার্য বিবরণী সংযোজন করে তা সংরক্ষণ করতে হবে।	বিভাগীয় প্রধান ( মানবসম্পদ ও প্রশাসন )	নিয়মিত	নীতি নির্ধারনের পর বলবৎ হবে
৪.২ দায়িত্ব প্রাপ্ত দলের সাথে যোগাযোগ	সাধারণ মিটিং এর মাধ্যমে সবাইকে অবগত করণ এবং প্রত্যেকে এই পলিসি বুরোছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ।	বিভাগীয় প্রধান ( মানবসম্পদ, প্রশাসন )	নীতিমালা প্রণয়ন হওয়ার পর।	নীতি নির্ধারনের পর বলবৎ হবে
৪.৩ কারখানার সকল কর্মকর্তা ও উৎপাদন কর্মকর্তাদের উক্ত নীতিমালা সম্পর্কে অবহিত করা হবে। তাছাড়াও অভিযোগ, অনুযোগ নীতি বাস্তবায়ন পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা	সাধারণ মিটিং এর আয়োজনের মাধ্যমে সবাইকে অবগত করা এবং প্রত্যেকে উক্ত পলিসি বুরো পেয়েছে বা অবগত হয়েছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ করা এবং প্রশ্ন-উত্তর পর্ব সহ সভার কার্য বিবরণী সংরক্ষণ।	ব্যবস্থাপক (কম্প্লায়েন্স) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	প্রতি ছয় মাসে কমপক্ষে একবার	সবসময় বলবৎ থাকবে
৪.৪ পুরাতন শ্রমিকদের সাথে যোগাযোগ	সচেতনামূলক ট্রেনিং এর মাধ্যমে প্রতি ছয় মাসে একবার শ্রমিকদের সাথে অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি বিষয়ে বোধগম্য ভাষায় আলোচনা করবে। উল্লেখ্য উক্ত মিটিং এ ইহা ছাড়াও অন্যান্য বিষয়েও আলোচনা করা হবে।	নিবাহী ( মানবসম্পদ, প্রশাসন ) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	প্রতি ছয় মাসে একবার	সবসময় বলবৎ থাকবে
৪.৫ নোটিশ বোর্ড ও পি এ সিস্টেমের মাধ্যমে যোগাযোগ	পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে শ্রমিক-কর্মচারীদের অভিযোগ, অনুযোগ নীতি সম্পর্কে অবহিত করা। এবং ইহাসহ অন্যান্য নীতি নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে হবে	ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ব্যবস্থাপক(কম্প্লায়েন্স) কল্যাণ কর্মকর্তা/ নিবাহী	নিয়মিত	সবসময় বলবৎ থাকবে
৪.৬ নতুন কর্মীদের ওয়িলেন্টেশন, রিফ্রেশার ট্রেনিং, মিড-লেভেল ম্যানেজমেন্ট মিটিং এ উক্ত নীতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা	মিটিং এর আয়োজনের মাধ্যমে সবাইকে বোধগম্য ভাষায় অবগত করা এবং প্রত্যেকে উক্ত পলিসি বুরো পেয়েছে বা অবগত হয়েছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ করা।	ব্যবস্থাপক (কম্প্লায়েন্স) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	নিয়মিত	সবসময় বলবৎ থাকবে
৪.৭ কারখানার আশেপাশের জনগণের সাথে বরের মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ।	কারখানার আশেপাশের জনগণের সাথে পলিস্টি পোস্ট করার মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ করা হয় এবং বরের মাধ্যমে অভিযোগ সংগ্রহ করা হয়। যা কোম্পানী পলিশি অনুযায়ী সামান্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়।	ব্যবস্থাপক (কম্প্লায়েন্স)	প্রতি ছয় মাসে কমপক্ষে একবার	সবসময় বলবৎ থাকবে

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং	: ০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	: ১৩-জানুয়ারী-২০১৯



# Apex Holdings Limited

Rupayan Golden Age, 5<sup>th</sup> & 6<sup>th</sup> Floor, 99 Gulshan Avenue, Dhaka-1212, Bangladesh.  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ৫. ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল :

ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল	কার্য পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	সময় সীমা
৫.১ ইন্টারনাল অডিট ও ফিল্ডকার্য	শ্রমিদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ, ডকুমেন্ট রিভিউ (যথোৎ শ্রমিকের ব্যক্তিগত নথি, ট্রেনিং রেকর্ড, প্রিন্টেড রেজিস্টার, লিভ রেজিস্টার, বেতন ও ওভার টাইম শিট ইত্যাদি) এবং মিড লেভেল ম্যানেজমেন্টের সাক্ষাৎকার।	ইন্টারনাল মনিটরিং টিম	প্রতি তিন মাসে একবার
৫.২ রিপোর্ট	ইন্টারনাল মনিটরিং হতে প্রাপ্ত বিষয়াদি নিয়ে একটি রিপোর্ট তৈরী করা হবে। উর্ধ্বর্তন কর্তৃপক্ষকে উক্ত বিষয় জানাতে হবে। প্রত্যেকটি সমস্যার প্রকৃতি ও কারণ অনুসন্ধান করতে হবে।	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েস) ও ইন্টারনাল মনিটরিং টিম	ইন্টারনাল মনিটরিং সম্পর্ক করার পর
৫.৩ নিয়ন্ত্রণ	প্রিন্টেড এর মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্যা ও তার সমাধান হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট কল্যাণ কর্মকর্তা প্রিন্টেড রেজিস্টারে ঐ ঘটনার বাদী ও বিবাদী, ফ্লাইরে দায়িত্বরত কর্মকর্তা ও শ্রমিকদের নিকট হাইতে সংঘটিত অভিযোগ, তার সমাধান ও তার পরবর্তী অবস্থার বিবরণ নিবেন এবং আর যেন ঐ ঘটনার পুনরাবৃত্তি না ঘটে সে জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এ ক্ষেত্রে প্রাপ্ত যে কোন সমস্যার প্রকৃত কারণ এনালাইনেস করবে এবং সমাধানের ব্যবস্থা করবে।	ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েস) ও কল্যাণ কর্মকর্তা	প্রয়োজনকালীন সময়
৫.৪ কোম্পানীর গৃহীত সিদ্ধান্তে সম্মত না হলে পুনঃ বিবেচনা প্রক্রিয়া	কোন অভিযোগকারী অভিযোগ পদ্ধতি অনুযায়ী অভিযোগ জানানোর পর কর্তৃপক্ষ বা অভিযোগ সমানের জন্য দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্তে সম্মত না থাকে তবে তা পুনঃ বিবেচনার জন্য সংশ্লিষ্ট কারখানার উর্ধ্বর্তন কর্তৃপক্ষ নিকট লিখিতভাবে আবেদন করতে পারবে। আবেদন সুনানীর প্রয়োজন হলে, অভিযোগকারী পুনঃ বিবেচনার পক্ষে কর্তৃপক্ষ সামনে উপস্থিত হয়ে মৌখিক ভাবে যুক্তি উপস্থাপন করবেন। এর পরিপ্রেক্ষিতে বিভাগীয় প্রধান প্রশাসন, কমপ্লায়েস ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান এবং কার্যালয়ের ইন্টারনাল মনিটরিং টিম অভিযোগটি গভীর ভাবে পর্যালোচনা বা যাচাই বাছাই পূর্বক সঠিক সিদ্ধান্তে উপনীত হবেন এবং পরবর্তীতে তা অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে।	বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ ও প্রশাসন), ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েস) ও ইন্টারনাল মনিটরিং টিম	প্রয়োজনকালীন সময়
৫.৫ প্রতিকার	এক্ষেত্রে প্রশ্ন-উত্তর পর্বের মাধ্যমে প্রাপ্ত ফলাফল অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ যেকোন সময় বিদ্যমান নীতিতে যদি সিস্টেম বা প্রক্রিয়াগত কোন পরিবর্তন প্রয়োজন হয় সেক্ষেত্রে সকল দেশীয় আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে যেকোন ধরনের পরিবর্তন, পরিমার্জন, পরিবর্ধন, সংযোজন অথবা বিয়োজন করতে পারবে।	বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ ও প্রশাসন)	প্রয়োজনকালীন সময়

অনুমোদনের তারিখ	:	০১-ডিসেম্বর-২০১৩	পলিসি নং	:	০০২
রিভিশন নং	:	০৫	রিভিউ তারিখ	:	১৩-জানুয়ারী-২০১৯

কার্যকর তারিখ : ১৩-জানুয়ারী-২০১৯

Signature /