

# বাহ্যিক অভিযোগ পরিচালনা নীতি

## External Grievance Handling Policy

### উদ্দেশ্যঃ

নিরবিচ্ছিন্নভাবে কারখানায় উৎপাদন নিশ্চিত করণের জন্য কারখানায় বাহ্যিক অনুযোগ/ অভিযোগ নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়।

### পরিধিঃ

বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড, অলিপুর, শায়েস্তাগঞ্জ, হবিগঞ্জ- এর সকল বিভাগ/ শাখার জন্য এই নীতিমালা প্রযোজ্য হবে।

### দায়িত্বঃ

দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট এইচআর, কমপ্লায়েন্স কর্মকর্তা, বিভাগীয় প্রধান ও প্রশাসন বিভাগে নিয়োজিত ব্যক্তিবর্গ।

### বিবরণঃ

বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড তাদের লোকাল কমিনিটির জন্য অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে গুরুত্ব প্রদান করে। তারা তাদের অভিযোগ এবং মতামত প্রকাশ করার জন্য একটি অভিযোগ বক্স স্থাপন করেছে। অধিক উৎপাদন, উৎকর্ষিত মান, উন্নত কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড একটি সমন্বিত নীতিমালার আলোকে কাজ করে থাকে যেখানে ব্যবসায়ের প্রতিটি পদক্ষেপে জড়িত সকল পক্ষের স্বার্থ রক্ষার বিষয়টি অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করে। আর এ লক্ষ্যে প্রচলিত আইন বাস্তবায়নের পাশাপাশি উক্ত প্রতিষ্ঠানের স্টেক হোল্ডারসহ সংশ্লিষ্ট সকলের প্রতি দায়িত্ব পালন সহ-সামাজিক, পরিবেশগত, শিক্ষা ও অর্থনৈতিকভাবে স্বাবলম্বী করতে একটি নীতিমালায় প্রতিশ্রুতি বদ্ধ। বিশেষত স্থানীয়দের জীবনমান উন্নয়ন তথা তাদের যে কোন অভিযোগ / পরামর্শকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করে। কারণ স্থানীয়রা ও ব্যবসায়ের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ অংশীদার বলে বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড কর্তৃপক্ষ বিশ্বাস করে। আর এ জন্য স্থানীয় অধিবাসি ও অন্যান্য ব্যবসায়িক অংশীদারদের অভিযোগ / পরামর্শকে আমলে নেয়ার উদ্দেশ্য বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড কর্তৃপক্ষ একটি নীতিমালা প্রণয়ন করেছে যা নিম্নরূপ। উক্ত নীতিমালার আলোকে স্থানীয় সহ ব্যবসার সাথে সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হয়।

স্থানীয় সম্প্রদায় ও ব্যবসার অন্যান্য অংশীদারগণ নিম্নোক্ত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে তাদের যে কোন অভিযোগ/ পরামর্শ পেশ করতে পারেন।

- ক) অভিযোগ/পরামর্শ বক্স
- খ) মৌখিক অনুযোগ/ হট লাইন
- গ) লিখিত অভিযোগ।
- ঘ) মেইলের মাধ্যমে।

### ক) পরামর্শ বাক্সঃ

এই প্রক্রিয়ায় কারখানার প্রধান ফটকে রক্ষিত অভিযোগ/ পরামর্শ বক্স'র মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়ে থাকে। কারখানা চলাকালিন যে কোন সময় প্রধান ফটকে রক্ষিত যে কেউ তাদের অভিযোগ পেশ করতে পারবে। একটি নির্দিষ্ট মেয়াদান্তে (১৫দিন) উক্ত অভিযোগ বক্স কারখানার প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক খোলা হবে এবং কোন অভিযোগ/পরামর্শ পাওয়া গেলে তা তাৎক্ষণিক কারখানা কর্তৃপক্ষের (নির্বাহী পরিচালক) নিকট দাখিল করবে।

### খ) মৌখিক অনুযোগ / হটলাইন :

এ প্রক্রিয়ায় মৌখিক ভাবেও যে কেউ তাদের অভিযোগ/ পরামর্শ জনাতে পারেন অথবা কারখানার প্রধান ফটকে যে একটি “হটলাইন”(০১৮৪৪-৬০৭৪২১) দেয়া আছে তার মাধ্যমেও তাদের অভিযোগ পেশ করতে পারেন।

মৌখিক ভাবে অথবা হটলাইন যে মাধ্যম থেকেই অভিযোগ/ পরামর্শ আসুক না কেন, উক্ত অভিযোগ/ পরামর্শ তাৎক্ষণিক ভাবে গেইটে সিকিউরিটি বিভাগে রক্ষিত Complain Register এ অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা সহ বিস্তারিত (যদি অভিযোগকারীর আপত্তি না থাকে) লিপিবদ্ধ করবেন। এ ক্ষেত্রে যখন যে কর্তব্যরত অবস্থায় থাকবেন, সে এই দায়িত্ব পালন করবেন।

Complain Register এ লিপিবদ্ধ করার পর তা কারখানার উর্ধতন কর্তৃপক্ষ কে (নির্বাহী পরিচালকে) অবহিত করতে হবে। অভিযোগের গুরুত্ব অনুযায়ী প্রয়োজন হলে তাৎক্ষণিক অবহিত করতে হবে।

গ) লিখিত অভিযোগ।

অভিযোগকারী এ প্রক্রিয়ায় সরাসরি অথবা ডাক যোগে কারখানার প্রশাসন বিভাগে লিখিত আকারে তার অভিযোগ/পরামর্শ পেশ করতে পারবেন।

ঘ) মেইলের মাধ্যমে।

অভিযোগকারী কমন মেইল আইডি [gm@hip.rflgroupbd.com](mailto:gm@hip.rflgroupbd.com) এবং [crd@rflgroupbd.com](mailto:crd@rflgroupbd.com) তে মেইলের প্রক্রিয়ায় মাধ্যমে তার অভিযোগ/পরামর্শ পেশ করতে পারবেন।

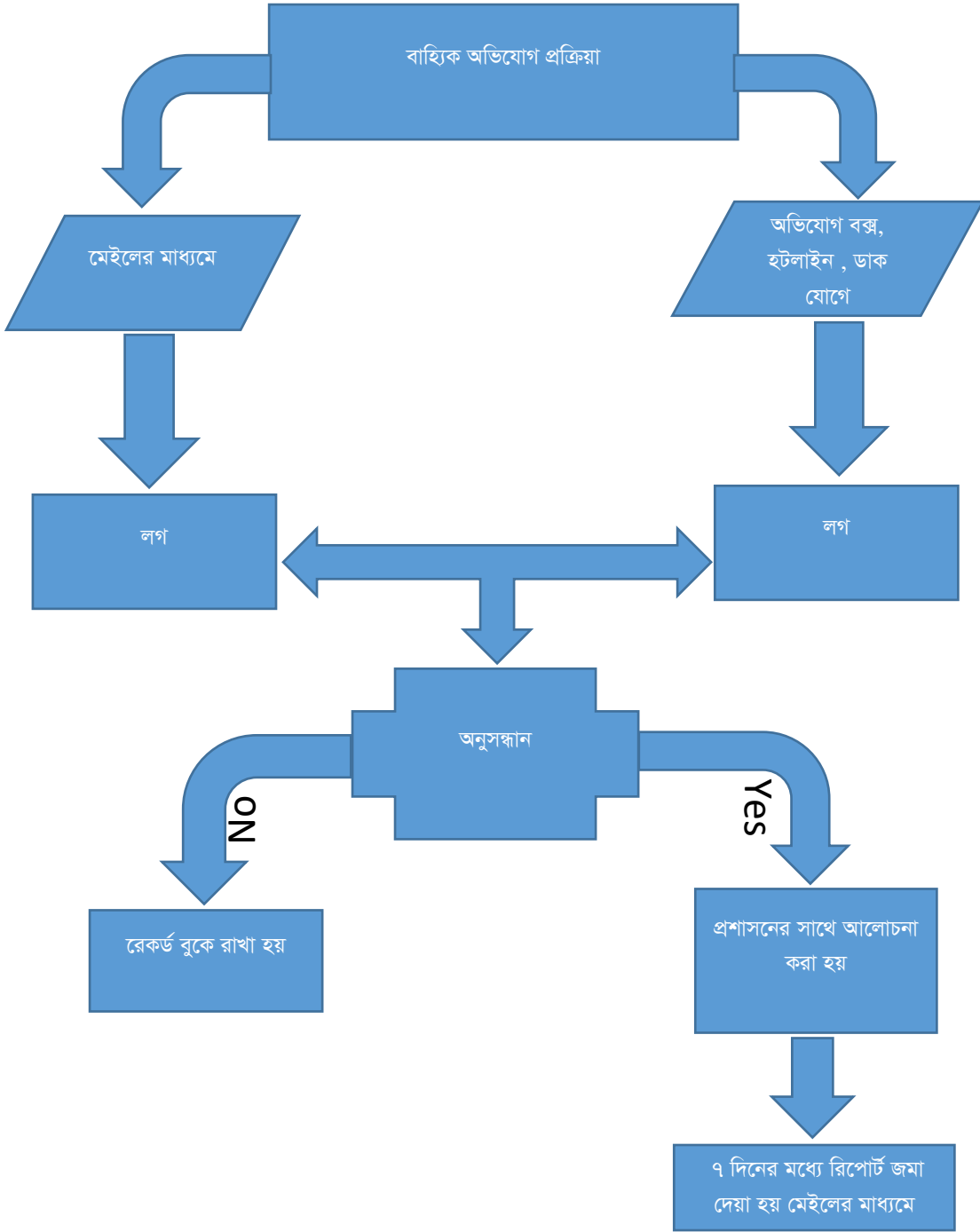
**অভিযোগ নিষ্পত্তি করণঃ**

উপরি উক্ত মাধ্যম থেকে অভিযোগ গ্রহন করার পর কারখানা কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী পরিচালক) সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করবেন। এক্ষেত্রে অবশ্যই প্রতিটি অভিযোগের বিষয়ে যথাযত তদন্তের প্রয়োজনীয় তথ্য -উপাত্তের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহন করতে হবে।

অভিযোগের গুরুত্ব বা জটিলতা অনুযায়ী নির্বাহী পরিচালক বিভাগীয় প্রধানগণের এর সাথে পারস্পরিক আলোচনার মাধ্যমে অভিযোগ সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহন করবেন। প্রয়োজনে সর্বোচ্চ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের (ব্যবস্থাপনা পরিচালক) সাহায্য নিবেন।

এখানে উল্লেখ থাকে যে, কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে, এ ক্ষেত্রে অবশ্যই কারখানার প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক অভিযোগকারী কে এ মর্মে অবহিত করতে হবে যে, কর্তৃপক্ষ উক্ত অভিযোগটি সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়ে কাজ করছে এবং নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে উক্ত অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হবে।

**অভিযোগ প্রক্রিয়াঃ**



### সূত্রঃ

বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ (সংশোধনী- ২০১৩, ২০১৮) ও বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা-২০১৫ (সংশোধনী- ২০২২)।

### উপসংহারঃ

বঙ্গ বিল্ডিং ম্যাটেরিয়ালস লিমিটেড উপরোক্ত নীতি অনুযায়ী অত্র কারখানায় অনুযোগ নীতিমালা মেনে চলবে। প্রয়োজন সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষ বাংলাদেশ শ্রম আইনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে উক্ত নীতির পরিবর্তন, পরিবর্ধন ও পরিমার্জন করতে পারবে। সেক্ষেত্রে সংশোধিত নীতি বাংলাদেশ কল-কারখানা অধিদপ্তর এ অবহিত করতঃ অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে।