


FOUNTAIN GARMENTS MANUFACTURING LTD.

Office & Factory : Plot # 61- 62, Gazirchat, EPZ Road, Baipail, Savar, Dhaka.
Phone : 7702068, Fax : + 880-2-7702069

| অভিযোগ/অনুযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Management Procedure) | |
|--|--|
| প্রধান তত্ত্বাবধায়ক | : এ.জি.এম. কমপ্রায়েস এবং ই.এম.এস. |
| বাস্তবায়কারী | : সকল বিভাগীয় প্রধান |
| প্রণয়নের তারিখ | : ০১/০১/২০১১ ইং |
| সর্বশেষ সংশোধনী | : ০১/০১/২০১৯ ইং |
| পুনরায়- সংশোধন/ বিবেচনা | : সময়, অবস্থা, স্থানীয় আইনের পরিবর্তন/ সংযোজন/ বিয়োজন, আর্ন্তজাতিক আইনের পরিবর্তন/ সংযোজন/ বিয়োজন, ফ্রেতার চাহিদা এবং অডিট রিপোর্টের ভিত্তিতে। |
| অনুমোদনক্রমে- ব্যবস্থাপনা পরিচালক (স্বাক্ষর ও তারিখ) | :  |

১) পলিসি :- একটি পূর্নাঙ্গ পলিসি গঠনে নিম্নলিখিত বিষয়ের উপর বিশেষ গুরুত্ব আরোপ করা হয়।

১.১) অঙ্গীকারাবদ্ধ:- যে কোন ধরনের অভিযোগ / অনুযোগ গ্রহণ তার উপর যে কোন ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আমাদের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ তথা মালিক পক্ষ অঙ্গীকারাবদ্ধ।

১.২) আইনের ধারা:- গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ২০০৬ সালের শ্রমিক নিয়োগ (স্থায়ী আদেশ) আইন এর ৩৩ ধারায় অভিযোগ / অনুযোগ সম্পর্কে বলা হয়েছে।

১.৩) উদ্দেশ্য:- শ্রমিককে তাদের অসুবিধা/ কষ্টের কথা যাতে কোম্পানীর সর্বোচ্চ কর্মকর্তার কাছে জানাতে পারে এটাই আমাদের উদ্দেশ্য।

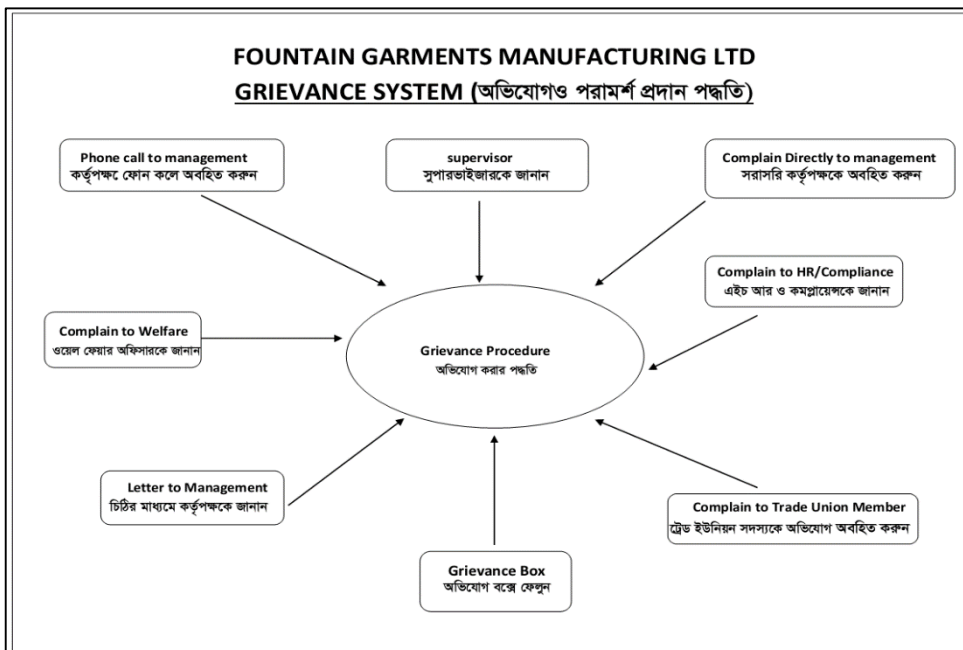
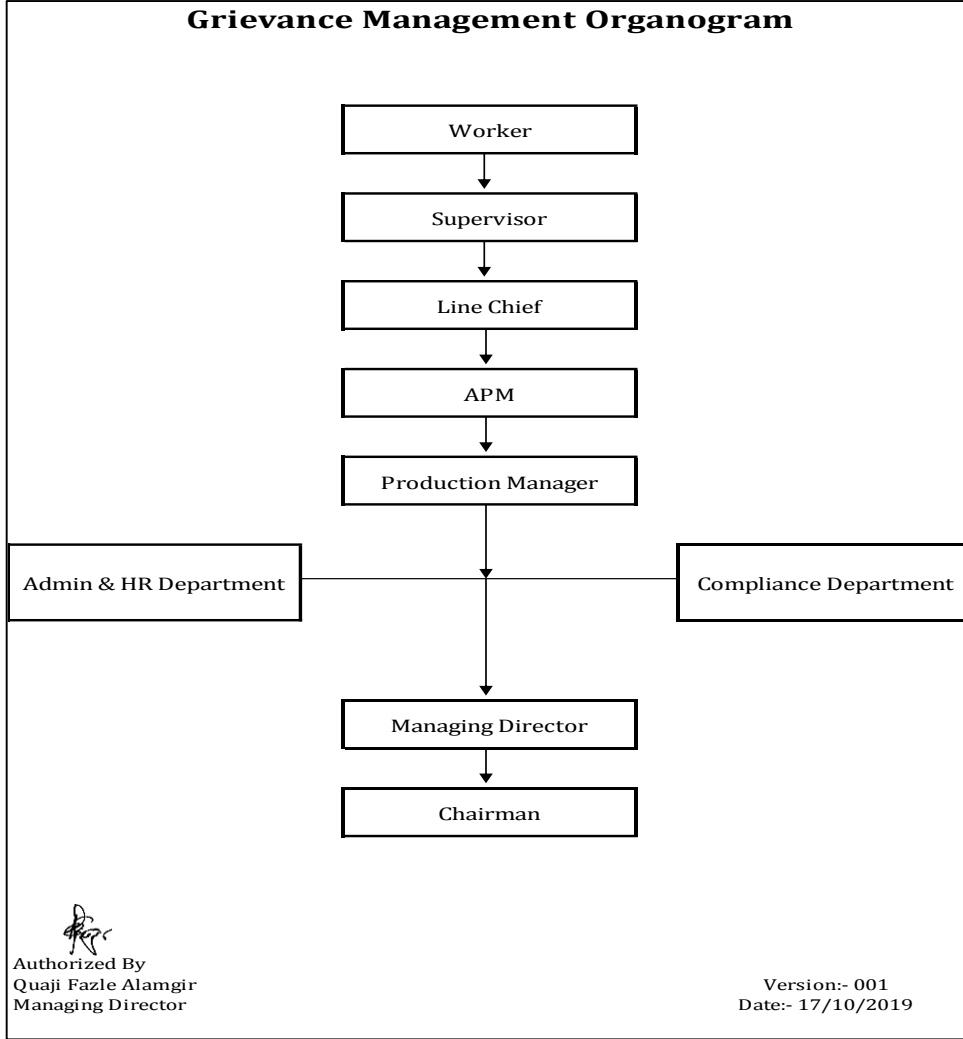
লক্ষ্য :- শ্রমিকদের যে কোন ধরনের অসুবিধার কথা আমাদের নজরে আসলে তা তদন্ত সাপেক্ষে সমাধান করে কারখানার সুষ্ঠু কার্য পরিবেশ তৈরী করাই আমাদের লক্ষ্য।

FOUNTAIN GARMENTS MANUFACTURING LTD.

Office & Factory : Plot # 61- 62, Gazirchat, EPZ Road, Baipail, Savar, Dhaka.
Phone : 7702068, Fax : + 880-2-7702069

২. সংগঠন চিত্র (Organization Chart):-

- ২.১) সংগঠন চিত্রের মাধ্যমে যাদেরকে দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে তাদেরকে পূর্ণ দায়িত্ব / ক্ষমতা দেওয়া।
- ২.২) যারা কাজ করবে বা যাদের নাম চাটে দেওয়া আছে, সকলকে অভিযোগ / অনুযোগ সম্পর্কে জানানো হয়।
- ২.৩) যারা সব সময় দায়িত্ব নিয়ে কাজ করবে তাদেরকেই শুধু দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে।



৩. রুটিন এবং প্রসিডিউরঃ-

রুটিন এবং প্রসিডিউর তিন ভাবে সাধারণত করা হয়ে থাকে। যথাঃ-

৩.১) ইমপ্লিমেন্টেশন বা প্রয়োগ রুটিনঃ- কে পলিসিটি প্রয়োগ করবে বা ইমপ্লিমেন্ট করবে

ক) কে করবে ?

খ) কি করবে ?

গ) কখন করবে ?

ঘ) কিভাবে করবে ?

ঙ) কেন করবে ?

৩.২) কমিউনিকেশন/ যোগাযোগ রক্ষাকারী রুটিনঃ-

ক) কে করবে ?

খ) কি করবে ?

গ) কখন করবে ?

ঘ) কিভাবে করবে ?

ঙ) কেন করবে ?

৩.৩) ফলাবর্তন এবং নিয়ন্ত্রন রুটিনঃ-

ক) কে করবে ?

খ) কি করবে ?

গ) কখন করবে ?

ঘ) কিভাবে করবে ?

ঙ) কেন করবে ?

৩.১) ইমপ্লিমেন্টেশন বা প্রয়োগ রুটিনঃ

| কার্যক্রম/ কি করবে | কি ভাবে করবে? | কে করবে? | কখন করবে ? | সময় |
|--|---|---|---------------------|-------------------------------|
| শ্রমিকদেরকে ট্রেনিং করানো। | প্রতি সেশনে ৩০ জন কওে নিয়ে ট্রেনিং রুমে ট্রেনিং করাবে। | ওয়েলফেয়ার অফিসার | প্রতি মাসে একবার | কারখানা চলাকালীন সময়। |
| মিড লেভেল ম্যানেজম্যান্টকে অভিযোগ অনুয়োগ এর বিষয়ে বলা। | কাউন্সিলিং এর মাধ্যমে। | ওয়েলফেয়ার অফিসার এবং দলের দায়িত্ব প্রাপ্ত সদস্য। | প্রতি সপ্তাহে। | কারখানা চলাকালীন যে কোন সময়। |
| অভিযোগ বা পরামর্শ বক্স চেক করা। | প্রতি মাসে এক বার। | ওয়েলফেয়ার অফিসার এবং দলের দায়িত্ব প্রাপ্ত সদস্য। | প্রতি সপ্তাহে একবার | কারখানা চলাকালীন যে কোন সময়। |

৩.২) কমিউনিকেশন/ যোগাযোগ রক্ষাকারী রুটিনঃ

| কার্যক্রম | কি ভাবে করবে ? | কে করবে ? | কখন করবে ? | সময় |
|--|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
| ক) অভিযোগ পাওয়া গেলে তা নিয়ে সিনিয়র ম্যানেজ মেন্টের সাথে কথা বলা। | মিটিংয়ের মাধ্যমে। | দায়িত্ব প্রাপ্ত দল | ফ্যাক্টরী চলাকালীন সময়ে। | যে কোন সময়। |

FOUNTAIN GARMENTS MANUFACTURING LTD.

Office & Factory : Plot # 61- 62, Gazirchat, EPZ Road, Baipail, Savar, Dhaka.
Phone : 7702068, Fax : + 880-2-7702069

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|---------------------------|--------------|
| খ) প্রাপ্ত অভিযোগ এর বিষয় নিয়ে মিডলেভেল ম্যানেজমেন্টের সাথে কথা বলা। | মিটিংয়ের মাধ্যমে। | দায়িত্ব প্রাপ্ত দল | ফ্যাক্টরী চলাকালীন সময়ে। | যে কোন সময়। |
| গ) প্রাপ্ত অভিযোগ এর বিষয় নিয়ে ই এইচ এস কমিটির মিটিংএ কথা বলা। | ই এইচ এস মিটিংয়ের মাধ্যমে। | দায়িত্ব প্রাপ্ত দল সহ ই এইচ এস এর সদস্য। | ফ্যাক্টরী চলাকালীন সময়ে। | যে কোন সময়। |

৩.৩) ফলাবর্তন এবং নিয়ন্ত্রন রুটিনঃ-

| | | | |
|----------------------|--|----------------------|-----------------------------|
| কি কাজ করবে | কিভাবে করবে | কে করবে | কখন করবে |
| ক) অভ্যন্তরীণ অডিট | ফ্যাক্টরীর নিজস্ব চেক লিস্ট দ্বারা | অডিট টিম | প্রতি মাসে ১ বার |
| খ) রিপোর্টিং | কার্যকর রিপোর্ট করা, টিমের সাথে মিটিং করা, কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহন। | দায়িত্ব প্রাপ্ত দল। | প্রতি মাসে ১ বার |
| গ) অভিযোগ তদন্ত করা। | তদন্ত কমিটির মাধ্যমে। | তদন্ত কমিটি। | যখন কোন অভিযোগ পাওয়া যাবে। |

৪) যোগাযোগ এবং প্রয়োগঃ-

| ক্রমিক নং | ট্রেনিং এর বিষয় | অংশগ্রহনকারী | ট্রেনিং প্রদান কারী | দায়িত্ব প্রাপ্ত বিভাগ | ট্রেনিং এর সময় | | প্রক্রিয়া |
|-----------|---|--------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------|--------------|------------|
| | | | | | তারিখ | সময় | |
| ১ | নতুন শ্রমিকদের অভিযোগ প্রদান ট্রেনিং | নতুন শ্রমিক | ওয়েল ফেয়ার অফিসার | কমপ্লায়েন্স | নতুন নিয়োগের সময় | | চলমান |
| ২ | শ্রমিকদেও অভিযোগ/ পরামর্শ প্রদান ট্রেনিং | সকল শ্রমিক | ওয়েল ফেয়ার অফিসার | কমপ্লায়েন্স | প্রতি মাসে | ৯:০০-৯:৩০ | চলমান |
| ৩ | মিড লেভেল ম্যানেজম্যান্ট এর সাথে কাউন্সিলিং | মিড লেভেল ম্যানেজম্যান্ট | দায়িত্ব প্রাপ্ত দল বা ব্যক্তি গন | কমপ্লায়েন্স | প্রতি মাসে | ১০:০০- ১০:৩০ | চলমান |

৫) ফলাবর্তন এবং নিয়ন্ত্রনঃ-

Internal Audit Findings & corrective action plan

| | |
|----------------------|--|
| Factory Name: | |
| Address: | |
| Audit Type: | |
| Factory Responsible: | |
| Auditor name: | |

| Audit Findings | Rote cause observation | Responsible Person | Corrective Action Plan | Competition Date | Remarks |
|----------------|------------------------|--------------------|------------------------|------------------|---------|
| | | | | | |
| | | | | | |