



# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ১

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

- এপেক্স ল্যানজারী লিমিটেড  এপেক্স ইয়ার্ন ডাইং লিমিটেড  এপেক্স ফ্যাশন ওয়্যার লিমিটেড  
 এপেক্স স্পিনিং এন্ড নিটিং মিলস লিমিটেড  এপেক্স টেক্সটাইল প্রিন্টিং মিলস লিমিটেড

### ১.০ মূলনীতি :

এপেক্স হোল্ডিংস্ লিমিটেড এর ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠানে কর্মরত শ্রমিক কর্মচারীদের সম্ভ্রুতি বিধানে সর্বদা সচেষ্টি। একটি কার্যকর অভিযোগ পদ্ধতির মাধ্যমে শ্রমিক-কর্মকর্তাগণ তাদের অসম্ভ্রুতি, ক্ষোভ, অসন্তোষ ও যথাযথ পরামর্শ সরাসরি বা ব্যক্তিগত গোপনীয়তা রক্ষা করে সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করতে পারবে এবং তার উপযুক্ত প্রতিকার চাইতে পারবে। যা একটি সৌহার্দ্যপূর্ণ আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করে সুন্দর কর্ম পরিবেশ সৃষ্টিতে সহায়ক ভূমিক পালন করবে।

### ২.০ উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য :

→ সকল শ্রমিক-কর্মচারী ও কর্তৃপক্ষের মধ্যে সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক ও সম্ভ্রুতি বিধানের মাধ্যমে কোম্পানীর অব্যাহত উন্নতি এবং উৎপাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করা।

→ যদি কোন শ্রমিক-কর্মচারী তার উর্ধ্বতন বা অধঃস্তন বা সহকর্মী দ্বারা কোন মানসিক বা শরীরিক নির্যাতন, হয়রানি ও লাঞ্ছনার স্বীকার হন তবে তার প্রতিকার নিশ্চিত করা।


→ সঠিক সময়ে যথাযথ অনুযোগ, অভিযোগ ও পরামর্শ পদ্ধতি অনুসরণের মাধ্যমে উক্ত ক্ষোভ নিরসন করা।


### ৩.০ আওতা :

এই নীতিমালা এপেক্স হোল্ডিংস্ লিঃ এর ব্যবস্থাপনায় পরিচালিত উপরোল্লিখিত কারখানাসমূহের সকল কর্মস্থলে 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।


### ৪.০ অঙ্গীকার :

কর্মক্ষেত্রে কোন শ্রমিক-কর্মচারী তার উর্ধ্বতন বা অধঃস্তন বা সহকর্মী দ্বারা কোন প্রকার মানসিক বা শরীরিক নির্যাতন, হয়রানি ও লাঞ্ছনার স্বীকার হলে বা তার বিরুদ্ধে কোন মৌখিক বা লিখিত অভিযোগ বা অনুযোগ উত্থাপিত হলে এপেক্স হোল্ডিংস্ লিমিটেড কর্তৃপক্ষ তা প্রতিকারে দৃঢ় প্রতিজ্ঞ ও অঙ্গীকারবদ্ধ। এই নীতিমালা বাস্তবায়নে রাষ্ট্রীয় ও আন্তর্জাতিক আইন লঙ্ঘন না করে ক্ষেত্রবিশেষে ক্রেতাদের আচরণবিধি (COC) ও নিয়মও মানা হতে পারে। এপেক্স হোল্ডিংস্ লিমিটেড এই নীতি কার্যকর করতে আইএলও কনভেনশন, বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬, বাংলাদেশ শ্রম বিধিমালা ২০১৫ এবং গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংবিধান যথাযথ ভাবে অনুসরণ করবে।

  
Prepared By  
Md. Azibul Haque  
Deputy Manager

  
Reviewed By  
Md. Harun or Rashid  
DGM Compliance



  
Approved By  
Eifaz Ahmed  
Director

|                       |   |                  |             |   |                  |               |   |                  |
|-----------------------|---|------------------|-------------|---|------------------|---------------|---|------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : | ০০২              | সংস্করণ নং    | : | ০৫               |
| রিভিশন নং             | : | ০৯               | রিভিউ তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |
| পরবর্তী রিভিউ তারিখ   | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২৩ |             |   |                  |               |   |                  |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ২

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

#### ৫.০ অভিযোগ/ অনুযোগ পদ্ধতি বাস্তবায়ণে বিবেচ্য বিষয় :

- ৫.১ কারখানায় কর্মরত সকল শ্রমিক-কর্মচারী অভিযোগ পদ্ধতি অনুযায়ী অভিযোগ জানাতে পারবে। অভিযোগ প্রদানকারীর প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্ব দিয়ে শ্রবণ করতে হবে। নারী-পুরুষ (সকলের) প্রতিটি অভিযোগ সমান গুরুত্ব দিয়ে বিবেচনা করতে হবে। অভিযোগ প্রদানে মহিলা-পুরুষ উভয়ের সমান অধিকার থাকবে এবং সমাধানের ক্ষেত্রে প্রত্যেকে সমান ভাবে বিবেচনা করতে হবে।
- ৫.২ পরিবেশ সংক্রান্ত যে কোন ঝুঁকি বা সমস্যা পরিলক্ষিত হলে সরাসরি ই.সি.আর এবং অভিযোগ পদ্ধতি অনুযায়ী অভিযোগ জানাতে পারবেন।
- ৫.৩ অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধানের ক্ষেত্রে সহজ পদ্ধতি অনুসরণ ও যথাযথ স্বচ্ছতা বজায় রাখা হবে। প্রতিটি অভিযোগ গ্রহণযোগ্য ও পরিমাপ যোগ্য পদ্ধতি অনুসরণ করে সমাধান করা হবে।
- ৫.৪ প্রত্যেকের অভিযোগ বোধগম্য ও স্থানীয় ভাষায় গ্রহণ ও পর্যবেক্ষণ বা যাচাই করা হবে।
- ৫.৫ সকল প্রকার অভিযোগ, তদন্ত প্রতিবেদন ও সমাধান রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা হবে। অভিযোগকারী ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিগণকে সমাধানে গৃহীত সিদ্ধান্ত অবহিত করা হবে।
- ৫.৬ অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তা নিশ্চিত করা হবে।
- ৫.৭ সকল প্রকার অভিযোগের সুষ্ঠু সমাধান নিশ্চিত করতে কারখানার বাইরে (স্থানীয় জনপ্রতিনিধি, স্থানীয় আইন প্রণয়নকারী সংস্থা, বায়ার প্রতিনিধি ও মানব কল্যাণ সংস্থার) সহযোগিতা গ্রহণের সুযোগ রয়েছে।
- ৫.৮ অভিযোগের সুষ্ঠু সমাধান ও তদন্তের যথার্থতা নিশ্চিত করতে শ্রমিক প্রতিনিধির অংশগ্রহণকে অগ্রাধিকার প্রদান করা হবে।
- ৫.৯ তদন্তের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর ধারা ২৩ এর উপ-ধারা (৪) এর দফা (খ) ও (ছ) এর অধীন কোন শ্রমিক বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ আনীত হইলে অভিযুক্ত শ্রমিক বা কর্মচারী ইচ্ছা করিলে তাহার প্রতিনিধি হিসাবে প্রতিষ্ঠানের ট্রেড ইউনিয়ন এর কোন সদস্য অথবা অংশগ্রহণকারী কমিটির কোন শ্রমিক প্রতিনিধি তাহার প্রতিনিধি হিসাবে মনোনয়ন করিতে পারিবে।
- ৫.১০ গোপনীয় অভিযোগ বা সুষ্ঠু সমাধানের প্রয়োজনে সম্পূর্ণ গোপনীয়তা বজায় রেখে সমাধান করা হবে।
- ৫.১১ অভিযোগ-অনুযোগ পদ্ধতির বাস্তবায়নে বা তদন্তে অংশগ্রহণকারী শ্রমিক-কর্মচারীদের সবেতনে কর্ম বিরতি প্রদান করা হবে।
- ৫.১২ প্রতিমাসে শ্রমিকদের বিভিন্ন অভিযোগ-অনুযোগের প্রতিক্রিয়া যাচাই বা ফিডব্যাক গ্রহণ করা হবে।

#### ৬.০ অভিযোগ ও অনুযোগ পদ্ধতির ধাপ সমূহ :

কারখানায় কর্মরত সকল শ্রমিক- কর্মচারীর মানসিক, শারীরিক ও যৌন হয়রানী ও নিপীড়ন সহ তাদের মজুরী / ভাতা, কর্মঘন্টা / অতিরিক্ত কর্মঘন্টা, ছুটি, স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা, পরিবেশ এবং নিয়োগ সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে অভিযোগ বা পরামর্শ নিম্ন লিখিত পদ্ধতি অনুযায়ী অবহিত করে প্রতিকার চাইতে পারবে।

#### ৬.১ ১ম ধাপ-ঃ অধঃস্তন-উর্ধ্বতন শৃঙ্খলা পদ্ধতি :

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

#### ৬.২ ২য় ধাপ-ঃ কল্যাণ কর্মকর্তার মাধ্যমে :

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

#### ৬.৩ ৩য় ধাপ-ঃ শ্রমিক প্রতিনিধির মাধ্যমে :

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

|                       |                    |             |                    |               |                    |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |



**অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি****GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE****৬.৪ ৪র্থ ধাপ-ঃ অভিযোগ বাক্বোর মাধ্যমে ঃ**

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 বাক্বো নিজেসর নাম-পরিচয় গোপন রেখে লিখিত অভিযোগের মাধ্যমে তার প্রতিকার চাইতে পারবে।

**৬.৫ ৫ম ধাপ-ঃ হট লাইন পদ্ধতি ঃ**

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

**৬.৬ ৬ষ্ঠ ধাপ-ঃ খোলা দরজা নীতি পদ্ধতি ঃ**

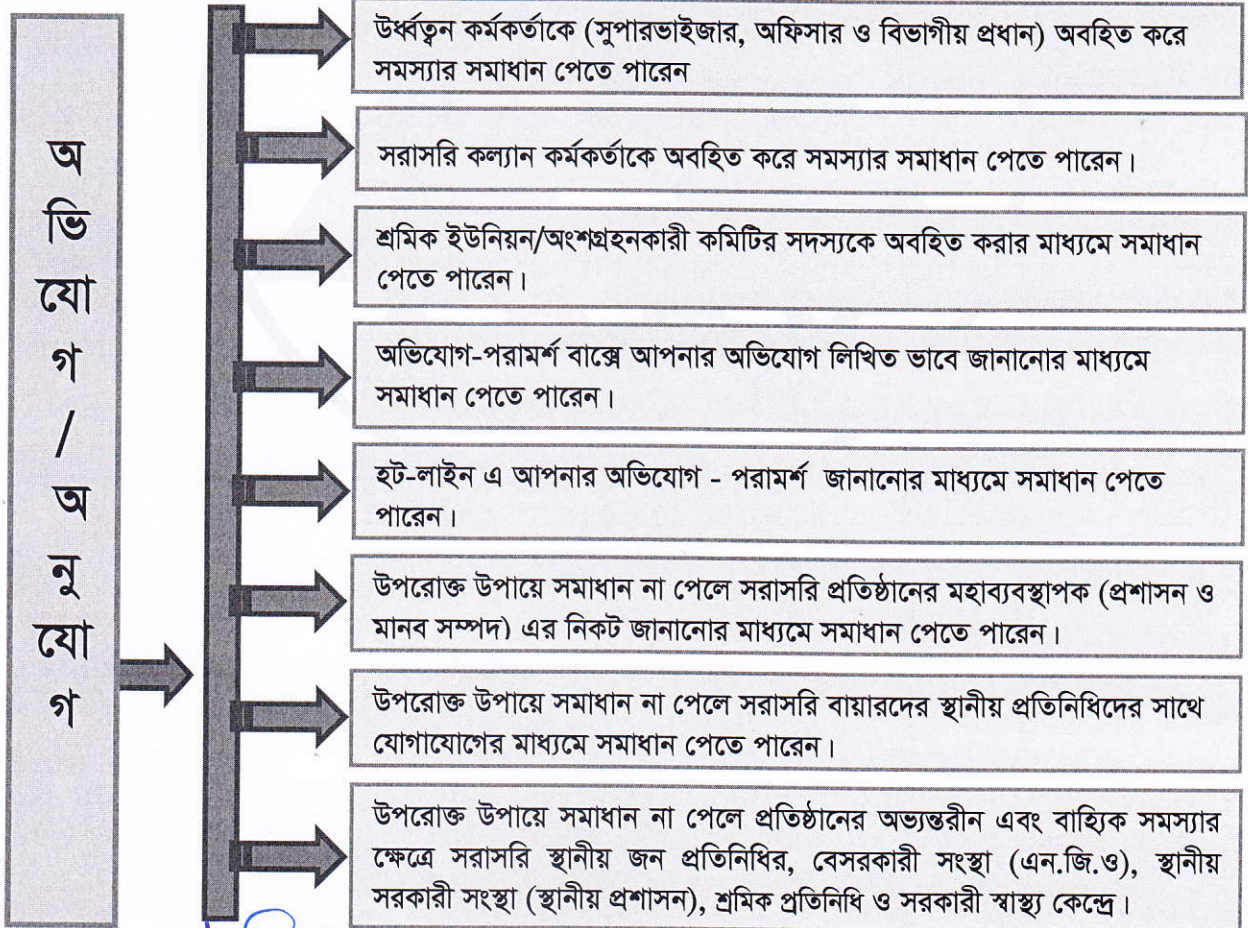
উপরোক্ত কোন উপায়ে সমাধান না পেলে সরাসরি প্রতিষ্ঠানের মহাব্যবস্থাপক (অপারেশনস্)/ মহাব্যবস্থাপক (পাবলিক রিলেশনস্) / মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও মানব সম্পদ) এর নিকট জানানোর মাধ্যমে সমাধান পেতে পারেন।

**৬.৭ ৭ম ধাপ-ঃ কারখানার বাহির হতে সমাধান ঃ**

এমন কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ রয়েছে যা উপরোক্ত উপায়ে সমাধান না পেলে সরাসরি নিম্ন উল্লেখিত মাধ্যমে সমাধান চাইতে পারবেন ঃ- (ক) বায়ারদের স্থানীয় প্রতিনিধি, (খ) স্থানীয় জন প্রতিনিধি, (গ) বেসরকারী সংস্থা (এন.জি.ও), (ঘ) স্থানীয় সরকারী সংস্থা (স্থানীয় প্রশাসন-ইনডাস্ট্রিয়াল পুলিশ) (ঙ) ট্রেড ইউনিয়ন/ শ্রমিক প্রতিনিধি (চ) সরকারী স্বাস্থ্য কেন্দ্রে।

**৬.৮ অভিযোগ/ অনুযোগ পদ্ধতির প্রবাহ চিত্র ঃ**

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



|                       |                  |             |                    |               |                    |
|-----------------------|------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯             | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৪

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ৭.০ প্রাপ্ত অভিযোগ/ অনুযোগ সংরক্ষণ :

| বিষয়  | দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি    |
|--|-----------------------------|
| বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ কল্যাণ কর্মকর্তার তত্ত্বাবধায়নে রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ ও সংরক্ষণ করা হবে। | নির্বাহী - কল্যাণ কর্মকর্তা |

### ৭.১ অভিযোগ/ অনুযোগ তদন্ত ও সমাধান ( Grievance Investigation & Resolving)

| পদক্ষেপ (Step)                                  | প্রক্রিয়া (Procedure)  | দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি (Responsible)                          |
|---|---|---|
| যোগাযোগ<br>(Communicate the issues)             | বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ রেজিস্টারের লিপিবদ্ধ করার পর, সাথে সাথে প্রশাসনিক প্রধান ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কে সরাসরি/ মোবাইল মারফত/ ইমেল এর মাধ্যমে জানানো হবে।   | নির্বাহী - কল্যাণ কর্মকর্তা                                     |
| তদন্তকারী/দল ও সময়<br>(Review team & Timeline) | প্রাপ্ত অভিযোগটি তদন্ত করার জন্য কল্যাণ কর্মকর্তা, উক্ত সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তা তদন্ত কমিটি গঠন করা হবে। প্রয়োজনে শ্রমিক প্রতিনিধির সাথে উক্ত বিষয় আলোচনা করা যেতে পারে।  | ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন)                                |
| তদন্ত (Investigation)                           | প্রাপ্ত অভিযোগ ও সমস্যাটি কল্যাণ কর্মকর্তার তত্ত্বাবধায়নে এবং কল্যাণ কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তার উপস্থিতিতে তদন্ত করা হবে। তদন্ত প্রতিনিধি গন প্রতিবেদন তাদের সুপারিশসহ স্বাক্ষর প্রদান করবে।  | কল্যাণ কর্মকর্তা, উক্ত ও সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তার           |
| বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া<br>(Resolving mechanisms) | (ক) কল্যাণ কর্মকর্তা তদন্ত প্রতিবেদন সহ বিষয়টি বিভাগীয় প্রধান প্রশাসন ও মানবসম্পদ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান কে অবহিত করবেন। বিভাগীয় প্রধানগত উক্ত সমস্যা সমাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। তদন্তে অভিযোগ/সমস্যার সত্যতা পাওয়া গেলে গুরুত্ব বিবেচনায় সমস্যাটি যথাসময়ে সমাধানের পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।<br>(খ) যথাসময়ে সিদ্ধান্তটি কর্মচারী ও শ্রমিকদের পি.এ সিস্টেম/ নোটিশ বোর্ড ও কমিটি মিটিং এ আলোচনার মাধ্যমে সকলকে অবহিত করা হবে। | বিভাগীয় প্রধান প্রশাসন ও মানবসম্পদ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান |

|                       |                    |             |                    |               |                    |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৫

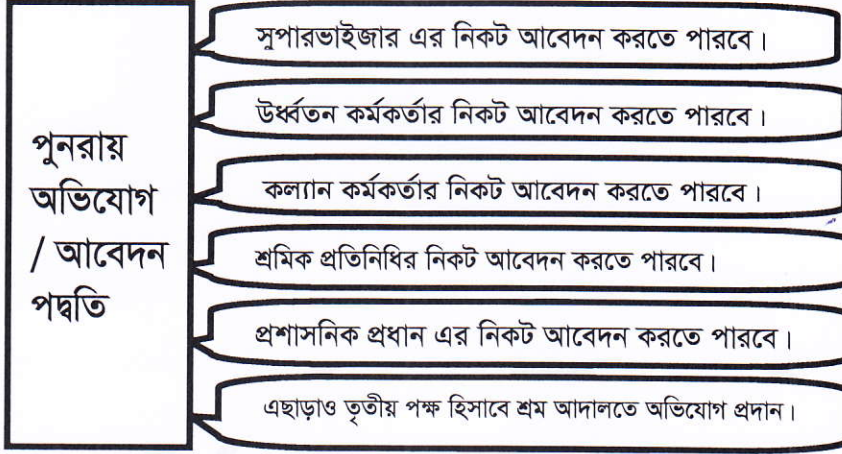
AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

#### ৮.০ পুনরায় সমাধানের জন্য অভিযোগ / আবেদন পদ্ধতি :

শ্রমিক কর্মচারীদের সকল প্রকার অসন্তুষ্টি, ভুল বোঝাবুঝি অবসান ঘটানোর জন্য একটি নির্ধারিত ও ফলপ্রসূ অভিযোগ পদ্ধতি রয়েছে। এই অভিযোগ পদ্ধতি অনুযায়ী অভিযোগ প্রদান করে গৃহীত সিদ্ধান্তে কেউ সন্তুষ্ট না হলে নিম্ন লিখিত উপায়ে পুনরায় আবেদন করতে পারেন।



#### ৮.১ তৃতীয় পক্ষ হিসাবে শ্রম আদালতে আবেদন করার পদ্ধতি :

বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর ধারা ৩৩ অনুযায়ী নিম্ন লিখিত উপায়ে আবেদন করতে পারবে।

- (১) লে-অফ ছাঁটাই, ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা অন্য যে কোন কারণে চাকুরীর অবসান হইয়াছে এরূপ শ্রমিকসহ যে কোন শ্রমিকের, এই অধ্যায়ের অধীন কোন বিষয় সম্পর্কে যদি কোন অভিযোগ থাকে এবং যদি তিনি তৎসম্পর্কে প্রতিকার পাইতে ইচ্ছুক হন তাহা হইলে তিনি, অভিযোগের কারণ অবহিত হওয়ার তারিখ হইতে ত্রিশ দিনের মধ্যে অভিযোগটি লিখিত আকারে রেজিস্ট্রি ডাকযোগে (যদি নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ অভিযোগটি সরাসরি গ্রহণ করিয়া লিখিতভাবে প্রাপ্তি স্বীকার করেন, সেই ক্ষেত্রে উক্ত অভিযোগটি রেজিস্ট্রি ডাকযোগে না পাঠালেও চলবে।) মালিকের নিকট প্রেরণ করতে পারবেন।
- (২) মালিক অভিযোগ প্রাপ্তির [ত্রিশ] দিনের মধ্যে অভিযোগ সম্পর্কে তদন্ত করিবেন এবং সংশ্লিষ্ট শ্রমিককে শুনানীর সুযোগ দিয়া তৎসম্পর্কে তাহার সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে শ্রমিককে জানাবেন।
- (৩) যদি মালিক কোন সিদ্ধান্ত দিতে ব্যর্থ হন, অথবা সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যদি উক্তরূপ সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হন, তাহা হইলে তিনি বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এ উল্লিখিত সময় অতিক্রান্ত হওয়ার তারিখ হইতে (৫৫ পঞ্চগন) দিনের মধ্যে অথবা ক্ষেত্রমত মালিকের সিদ্ধান্তের তারিখ হইতে (৫৫ পঞ্চগন) দিনের মধ্যে শ্রম আদালতে লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করিতে পারবেন।
- (৪) শ্রম আদালত অভিযোগ প্রাপ্তির পর উভয় পক্ষকে নোটিশ প্রদান করিয়া অভিযোগটি সম্পর্কে তাহাদের বক্তব্য শ্রবণ করিবেন এবং উহার বিবেচনায় মামলার অবস্থাধীনের যেরূপ আদেশ দেওয়া ন্যায়সঙ্গত সেরূপ আদেশ প্রদান করিবে।
- (৫) বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর অধীন প্রদত্ত কোন আদেশ দ্বারা আদালত অন্যান্য প্রতিকারের মধ্যে অভিযোগকারীকে বকেয়া মজুরী সহ বা ভাড়া ছাড়া, তাহার চাকুরীতে পুনর্বহাল করার নির্দেশ দিতে পারবে এবং কোন বরখাস্ত, অপসারণ বা ডিসচার্জের আদেশকে বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এর ধারা ২৩ (২) এ উল্লিখিত কোন লঘু দণ্ডে পরিবর্তিত করিতে পারবে।
- (৬) শ্রম আদালতের কোন আদেশ দ্বারা সংক্ষুব্ধ কোন ব্যক্তি আদেশের (৫৫ পঞ্চগন) দিনের মধ্যে ট্রাইব্যুনালের নিকট আপীল দায়ের করিতে পারবেন, এবং এই আপীলের উপর উহার সিদ্ধান্ত চূরাস্ত হবে।
- (৭) এইরূপ অভিযোগ প্রদান বা আপীল দায়ের করার কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক প্রতিক্রিয়ার বা পরিস্থিতির স্বীকার না হয় তার জন্য এপেক্স হোল্ডিংস্ লিমিটেড কর্তৃপক্ষ দায়বদ্ধ থাকবে।

|                       |                  |             |                    |               |                    |
|-----------------------|------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯             | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

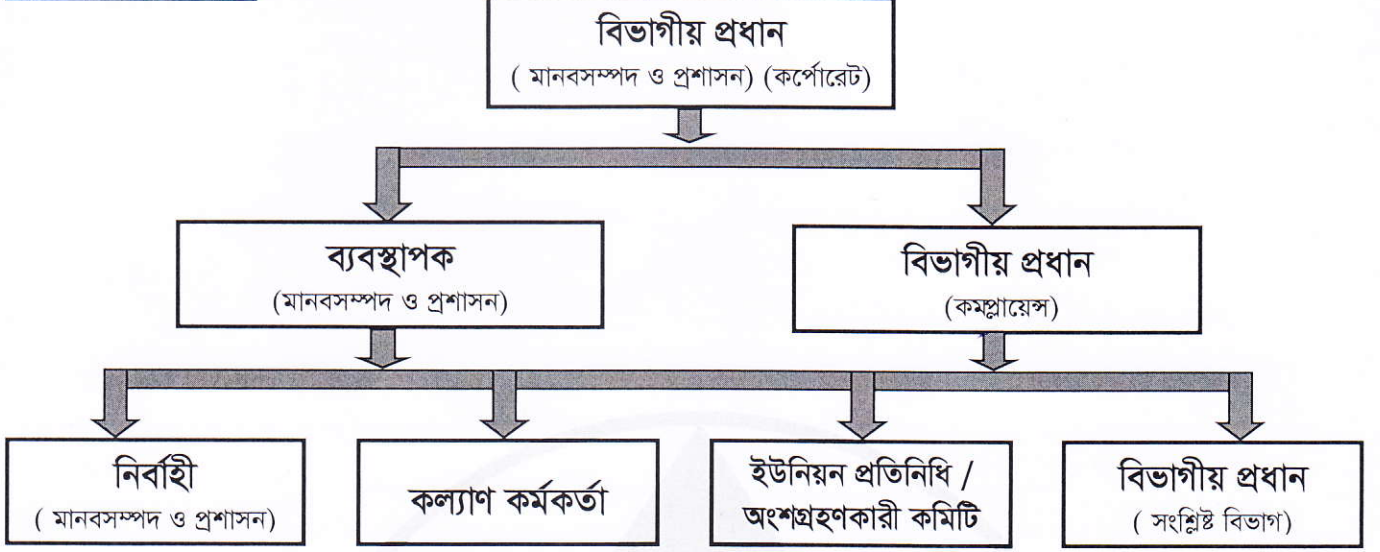
Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৬

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

### ৯.০ অর্গানাইজেশন :



### ৯.১ নীতি বাস্তবায়নকারী কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কর্তব্য :

#### ৯.১.১ বিভাগীয় প্রধান (এইচ আর এন্ড এডমিন) (কর্পোরেট) :

- এপেক্স 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 পদাধীকারী কোন কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমানিত 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 দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিবর্গকে দায়িত্ব প্রদান এবং কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ।
- প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সুপারভাইজার, অফিসার ও ইনচার্জ পর্যন্ত পদাধীকারী ব্যক্তির বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ প্রমানিত হলে তার বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ।
- অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ৯.১.২ ব্যবস্থাপক (এডমিন এন্ড এইচ আর-কারখানা) :

- 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 সার্ভেইলিং বক্স ব্যবস্থাপনা এবং হট লাইন পরিচালনা করা।

|                       |                  |             |                    |               |                    |
|-----------------------|------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৭

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

- অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ৯.১.৩ বিভাগীয় প্রধান (কমপ্লায়েন্স) :

- 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 প্রচারনায় পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- নিয়মিত মিডলেভেল ম্যানেজমেন্ট এবং সুপারভাইজারদের সাথে মতবিনিময় করা।
- প্রতি দুইমাস অন্তর ট্রেড ইউনিয়নের সদস্য এবং অংশগ্রহণকারী কমিটির সদস্যদের সাথে মতবিনিময় করা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট মতামত ও সমস্যা সমূহ সমাধানের জন্য প্রেরণ করা।
- অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### ৯.১.৪ নিবাহী (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) :

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

#### ৯.১.৫ কল্যাণ কর্মকর্তা :

- অডিট ডিপার্টমেন্টের উপস্থিতিতে অভিযোগ বাক্বা খোলা এবং হেড আব এডমিন এর নিকট প্রেরণ করা।
- ফ্লোর থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ তাৎক্ষণিক 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 শ্রমিকদের বিভিন্ন অভিযোগ / অনুযোগ / পরামর্শ নিয়ে মতবিনিময় করা।

#### ৯.১.৬ ইউনিয়ন প্রতিনিধি :

- নিজ নিজ কর্মস্থলে 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।

#### ৯.১.৭ সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান :

- 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 সহযোগিতা করবেন এবং সংশ্লিষ্ট সকলে নিশ্চিত করবেন যে কারখানায় সকল ধরনের অভিযোগ, অনুযোগ ও বস্তুনিষ্ঠ পরামর্শ গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করা হয় এবং প্রতিকারের দ্রুত ব্যবস্থা নেয়া হয়।
- অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

|                       |                    |             |                    |               |                    |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৮

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

#### ১০.০ নীতিমালা বাস্তবায়ন করার রুটিন ও কর্মপদ্ধতি :

| কাজ  | বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া  | দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি   | বাস্তবায়নের সময়            | সময় সীমা                      |
|--|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| ১০.১ প্রতিষ্ঠানের শ্রমিকদের অভিযোগ/অনুযোগ সুষ্ঠু ও ন্যায় ভিত্তিক সমাধান।                            | প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ/অনুযোগ নীতি সঠিক প্রয়োগ ও তার বাস্তবায়নের মাধ্যমে  | বিভাগীয় প্রধান(মানবসম্পদ ও প্রশাসন)   | ৩০ দিন                       | নীতিমালা প্রনয়নের পর।         |
| ১০.২ কোন কোন কাজ বা আচরণ দ্বারা মানবাধিকার লঙ্ঘন হচ্ছে তা পর্যালোচনা করা।                            | অভিযোগ কারীর প্রতিটি অভিযোগ মানবসম্পদ বিভাগ কর্মকর্তা ও কল্যান কর্মকর্তার মাধ্যমে প্রাথমিক যাচাই করা হবে। অতঃপর কোম্পানী নীতিমালা অনুযায়ী সমাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।  | বিভাগীয় প্রধান(মানবসম্পদ ও প্রশাসন)   | ৭ দিনের মধ্যে যাচাই করা হবে। | ৩০ দিনের মধ্যে সমাধান করা হবে। |
| ১০.৩ কোন সমস্যাগুলি এবং সমস্যা সমাধানের কোন সাধারণ পদ্ধতিটি ফলপ্রসূ হচ্ছে না, তা যাচাই।              | প্রতি মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের বিপরীতে কারন অনুসন্ধান করে ভুল কাজ বা জিনিস গুলি চিহ্নিত করে পি.এ সিস্টেমে সকলকে জানানো হবে। সমস্যা সমাধানের পর কোন কারনে পূর্নরায় অভিযোগ করা হচ্ছে, এক্ষেত্রে অভিযোগ ও সমাধান পদ্ধতি ত্রুটির কারন অনুসন্ধান করা হবে।   | বিভাগীয় প্রধান(মানবসম্পদ ও প্রশাসন) ও কল্যান কর্মকর্তা                              | মাসিক                        | এক বছর                         |
| ১০.৪ বুকি মূল্যায়ণ।   | কারখানার কোন সমস্যা বা অভিযোগ মিডিয়া/আইন প্রয়োগকারী সংস্থার নিকট গেলে কি ধরনের নেতিবাচক প্রভাব পড়তে পারে তা বুকি মূল্যায়ণ করা হবে।<br>কারখানার বাহির হতে(স্থানী উন্নয়ন মূলক সংস্থা, ব্রান্ড/বায়ার, এ.ন.জি.ও, ট্রেড ইউনিয়ন, লেবার অফিস, সরকারী সংস্থা) আগত অভিযোগ হতে কি ধরনের নেতিবাচক প্রভাব পড়তে পারে তার বুকি মূল্যায়ণ ও প্রতিকার মূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। | বিভাগীয় প্রধান কমপ্লায়েন্স, (মানবসম্পদ-প্রশাসন) ও কল্যান কর্মকর্তা                 | বছরে একবার                   | এক বছর                         |
| ১০.৫ শ্রমিক-কর্মচারী, কর্মকর্তাবৃন্দের লিখিত/মৌখিক/হটলাইন ইত্যাদি সকল অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ। | ➤ ছোট সমস্যা সমূহ সাথে সাথে এবং অন্যান্য সমস্যা সমূহ তিনদিনের মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করবেন এবং অভিযোগকারীকে বিষয়টি অবহিত করবেন।<br>➤ নিয়মিত ট্রেড ইউনিয়ন/অংশগ্রহণকারী/ অভিযোগ অনুযোগ কমিটির সদস্যদের সাথে শ্রমিকদের বিভিন্ন অভিযোগ / পরামর্শ নিয়ে মতবিনিময় করা হবে।   | ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ও কল্যাণ কর্মকর্তা   | সর্বদা                       | প্রয়োজনকালীন সময়             |
| ১০.৬ অভিযোগ/পরামর্শ বাস্তব পদ্ধতি / গোপনীয়তা বজায় রেখে সমাধান পদ্ধতি।                              | যে কোন সমস্যা, অভিযোগ বা অনুযোগ এর কারন 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 বিরুদ্ধে অভিযোগ তাহার পরিচয় সহ লিখিতভাবে প্রতিকার চাইবে।  | বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ, প্রশাসন), অডিট টিম (প্রধান কার্যালয়) ও কল্যাণ কর্মকর্তা | নিয়মিত                      | যে কেন সময়                    |

|                       |   |                  |             |   |                  |               |   |                  |
|-----------------------|---|------------------|-------------|---|------------------|---------------|---|------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : | ০০২              | সংস্করণ নং    | : | ০৫               |
| রিভিশন নং             | : | ০৯               | রিভিউ তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ৯

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

| কাজ  | বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া  | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা  | বাস্তবায়নের সময় | সময় সীমা         |
|--|--|---|-------------------|-------------------|
| ১০.৭ অধঃস্তন-উর্ধ্বতন শৃংখলা পদ্ধতিঃ   | যে কোন শ্রমিক-কর্মচারী তাহার উর্ধ্বতন কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের মাধ্যমে তাহার সমস্যা, অভিযোগ, অনুযোগ অবহিত করিয়া প্রতিকার চাইতে পারিবে। সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহন করিবেন।   | বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন),<br>বিভাগীয় প্রধান (সংশ্লিষ্ট বিভাগ),<br>ও<br>কল্যাণ কর্মকর্তা     | নিয়মিত           | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১০.৮ যে কোন সমস্যায় শ্রমিক-কর্মচারীর সরাসরি তার ইউনিট প্রধান/সংশ্লিষ্ট ইউনিটের প্রশাসনিক প্রধান/ কর্পোরেট অফিসের প্রশাসনিক কে জানাতে পারিবেন। | সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহন করিবেন।  | বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ, প্রশাসন এন্ড কম্প্লায়েন্স)                                       | সর্বদা            | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১০.৯ হট লাইনে প্রদত্ত ফোন নাম্বারে ফোন করিয়া অভিযোগ, অনুযোগ জানানো যাইবে।   | সেই ক্ষেত্রে কর্মকর্তাবৃন্দ অভিযোগ, অনুযোগের গুরুত্বানুসারে প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহন করিবেন। সকল প্রকার অভিযোগের বিবরণ সমাধানের লিখিত রিপোর্ট সংরক্ষণ করতে হবে।   | বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ, প্রশাসন)<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)                                  | সর্বদা            | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১০.১০ অভিযোগ নিষ্পত্তি   | প্রতি সপ্তাহে ১ বার অভিযোগ বাস্তব খোলা হয় এবং অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে প্রতিকার করা হয়। উল্লেখ্য যে, হেড অফিসের ইন্টারনাল অডিট টিম অত্যন্ত সতর্কতার সাথে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নিযুক্ত করবেন। উদাহরণ স্বরূপ যদি মনে করেন যে, নিযুক্ত নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নিরপেক্ষতা অবলম্বন নাও করতে পারে, সেক্ষেত্রে ব্যবস্থাপক/ সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ বিভাগের পরামর্শ গ্রহণ করিবেন। ইহা সর্বজন গৃহীত যে, ব্যবস্থাপক বা সংশ্লিষ্ট মানব সম্পদ বিভাগ এবং তাদের পরামর্শক্রমে নিযুক্ত নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা উভয়েরই অভিযোগটির বিষয়ে কোম্পানীর স্বার্থগত সংঘাত থাকবে না। | বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ, প্রশাসন),<br>অডিট টিম (প্রধান কার্যালয়)<br>ও<br>কল্যাণ কর্মকর্তা | নিয়মিত           | সপ্তাহে - একদিন   |
| ১০.১১ প্রতিনিয়ত অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণের জন্য উৎসাহিত করা।  | কারখানার শ্রমিকদের পে-স্লিপে উৎসাহ মূলক উক্তি উপস্থাপন করে অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণের জন্য উৎসাহিত করা হবে এবং প্রতিনিয়ত সুপারভাইজারগন শ্রমিকদের অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণের জন্য উৎসাহিত করবে।  | ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  | সর্বদা            | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১০.১২ অভিযোগের প্রদানের নিরাপত্তা।   | অভিযোগ প্রদানের কারণে সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যেন কোন প্রকার নেতিবাচক পরিণামের স্বীকার না হয় তার জন্য ব্যবস্থাপক দায়বদ্ধ থাকবেন। এক্ষেত্রে উক্ত শ্রমিক যেন হয় প্রতিপন্ন না হয় বা কোন হয়রানীর স্বীকার   | ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)<br>ও<br>ব্যবস্থাপক   | সর্বদা            | সবসময় বলবৎ থাকবে |

|                       |   |                  |             |   |                  |               |   |                  |
|-----------------------|---|------------------|-------------|---|------------------|---------------|---|------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : | ০০২              | সংস্করণ নং    | : | ০৫               |
| রিভিশন নং             | : | ০৯               | রিভিউ তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : | ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

AHL/Admin/GHP/001/0168

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212

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

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

|   |  |  |                        |        |
|---|--|--|------------------------|--------|
|   | না হয় তা নিশ্চিত করা হবে।   | (উৎপাদন)   |                        |        |
| ১০.১৩ অভিযোগের ধরণ বিশ্লেষণ।  | লিঙ্গ, উৎস, বয়স, বিভাগ, বিদ্যমান অধিকার ও নতুন প্রত্যাশা বিবেচনায় অভিযোগের ধরন বিশ্লেষণ করা হবে।   | ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ও কল্যাণ কর্মকর্তা                              | মাসিক                  | একবছর  |
| ১০.১৪ কোম্পানীর গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে পুনঃ বিবেচনা প্রক্রিয়া। | কোন অভিযোগকারী গৃহীত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না থাকে তবে তা পুনঃ বিবেচনার জন্য আবেদন করবেন। এর পরিপ্রেক্ষিতে বিভাগীয় প্রধান প্রশাসন, কমপ্লায়েন্স ও সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান এবং কার্যালয়ের ইন্টারনাল মনিটরিং টিম অভিযোগটি গভীর ভাবে পর্যালোচনা বা যাচাই পূর্বক সঠিক সিদ্ধান্তে উপনীত হবেন এবং পরবর্তীতে তা অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে। | বিভাগীয় প্রধান (মানবসম্পদ ও প্রশাসন),<br>ও<br>ইন্টারনাল মনিটরিং টিম | প্রয়োজনকা<br>লীন সময় | ৩০ দিন |

### ১১.০ যোগাযোগ ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি :

| কাজ   | বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া  | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা                                    | বাস্তবায়নের সময়                  | সময় সীমা                            |
|---|--|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| ১১.১ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ।<br>(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<br>( মানবসম্পদ ও প্রশাসন )                    | নিয়মিত                            | নীতি<br>নির্ধারণের<br>পর বলবৎ<br>হবে |
| ১১.২ দায়িত্ব প্রাপ্ত দলের সাথে যোগাযোগ।  | সাধারণ মিটিং এর মাধ্যমে সবাইকে অবগত করণ এবং প্রত্যেকে এই পলিসি বুঝেছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ।   | বিভাগীয় প্রধান<br>( মানবসম্পদ, প্রশাসন )                     | নীতিমালা<br>প্রনয়ন হওয়ার<br>পর।  | নীতি<br>নির্ধারণের<br>পর বলবৎ<br>হবে |
| ১১.৩ কারখানার সকল কর্মকর্তা ও উৎপাদন কর্মকর্তাদের নীতিমালা সম্পর্কে অবহিত করা।<br>তাছাড়াও অভিযোগ, অনুযোগ নীতি বাস্তবায়ন পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান। | সাধারণ মিটিং আয়োজনের মাধ্যমে সবাইকে অবগত করা হবে। উক্ত পলিসি বুঝে পেয়েছে বা অবগত হয়েছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ করা এবং প্রশ্ন-উত্তর পর্ব সহ সভার কার্য বিবরণী সংরক্ষণ।            | ব্যবস্থাপক ( মানবসম্পদ,<br>প্রশাসন )<br>ও<br>কল্যাণ কর্মকর্তা | প্রতি ছয় মাসে<br>কমপক্ষে<br>একবার | সবসময়<br>বলবৎ<br>থাকবে              |
| ১১.৪ 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 ইচ্ছা ছাড়াও অন্যান্য বিষয়েও | নিবাহী<br>( মানবসম্পদ, প্রশাসন )<br>ও<br>কল্যাণ কর্মকর্তা     | প্রতি ছয় মাসে<br>একবার            | সবসময়<br>বলবৎ<br>থাকবে              |

|                       |                    |             |                    |               |                    |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ১১

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

|  |   |   |                              |                   |
|--|---|---|------------------------------|-------------------|
|  | আলোচনা করা হবে।   |   |                              |                   |
| ১১.৫ 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(কমপ্লায়েন্স) কল্যাণ কর্মকর্তা/ নিবাহী | নিয়মিত                      | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১১.৬ নতুন কর্মীদের ওরিয়েন্টেশন, রিফ্রেশার ট্রেনিং, মিড-লেভেল ম্যানেজমেন্ট মিটিং এ উক্ত নীতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা।  | মিটিং আয়োজনের মাধ্যমে সবাইকে বোধগম্য ভাষায় অবগত করা এবং প্রত্যেকে উক্ত পলিসি বুঝে পেয়েছে বা অবগত হয়েছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ।   | ব্যবস্থাপক ( মানবসম্পদ, প্রশাসন ) ও কল্যাণ কর্মকর্তা                  | নিয়মিত                      | সবসময় বলবৎ থাকবে |
| ১১.৭ সরবরাহকারী বা সাপ্লায়ার কে অভিযোগ পদ্ধতি ও নীতি সম্পর্কে অবহিত করা।  | জেনারেল মিটিং এ আলোচনার অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে। পলিসি বুঝে পেয়েছে বা অবগত হয়েছে এই মর্মে স্বাক্ষর গ্রহণ করা হবে।  | ব্যবস্থাপক ( মানবসম্পদ, প্রশাসন ) ও কল্যাণ কর্মকর্তা                  | একবার                        | বছরে              |
| ১১.৮ কারখানার আশেপাশের জনগণের সাথে বন্ধের মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ করা হয় এবং বন্ধের মাধ্যমে অভিযোগ সংগ্রহ করে কোম্পানী পলিশি অনুযায়ী সামাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়। | কারখানার আশেপাশের জনগণের সাথে পলিসিটি পোস্ট করার মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ করা হয় এবং বন্ধের মাধ্যমে অভিযোগ সংগ্রহ করে কোম্পানী পলিশি অনুযায়ী সামাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়। | ব্যবস্থাপক (কমপ্লায়েন্স)   | প্রতি ছয় মাসে কমপক্ষে একবার | সবসময় বলবৎ থাকবে |

### ১২.০. ডকুমেন্ট বা তথ্য সংরক্ষণ :

| কাজ                                | বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া  | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা | বাস্তবায়নের সময় | সময় সীমা  |
|------------------------------------|--|----------------------------|-------------------|--|
| প্রাপ্ত অভিযোগ লিপিবদ্ধ ও সংরক্ষণ। | অভিযোগ পদ্ধতির সকল উৎস হতে প্রাপ্ত মৌখিক ও লিখিত অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করা হবে। | কল্যাণ কর্মকর্তা           | নিয়মিত কর্মকালীন | কমপক্ষে এক বছর পর্যন্ত সকল প্রকার অভিযোগ ও অনুযোগ এর তথ্য সংরক্ষণ করা হবে। |

### ১৩.০ ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল :

| ফিডব্যাক এবং কন্ট্রোল | কার্য পদ্ধতি                                       | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা | সময় সীমা             |
|-----------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| ১৩.১ ইন্টারনাল        | শ্রমিকদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ, ডকুমেন্ট রিভিউ (যথা :) | ইন্টারনাল মনিটরিং টিম      | প্রতি বছরে একবার ও ১২ |
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | ০১-ডিসেম্বর-২০১৩                                   | পলিসি নং                   | : ০০২                 |
| রিভিশন নং             | : ০৯   | রিভিউ তারিখ                | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২    |
|                       |  | সংস্করণ নং                 | : ০৫                  |
|                       |  | কার্যকর তারিখ              | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২    |





# Apex Holdings Limited

Shanta Skymark, Levels: 8th-13th, 18 Gulshan Avenue, Dhaka-1212  
TEL# 88-02-9883358, FAX# 88-02-9861685 OR 58810850

পৃষ্ঠা ১২ এর ১২

AHL/Admin/GHP/001/0168

## অভিযোগ প্রদান ও সমাধান নীতি

### GRIEVANCE HANDLING PROCEDURE

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| অডিট ও ও<br>ফিডব্যাক।                          | শ্রমিকের ব্যক্তিগত নথি, ট্রেনিং রেকর্ড, গ্রিভেন্স<br>রেজিস্টার, লিভ রেজিস্টার, বেতন ও ওভার টাইম<br>শিট ইত্যাদি) এবং মিড লেভেল ম্যানেজমেন্টের<br>সাক্ষাৎকার।  |  | মাস পর্যন্ত সংরক্ষণ করা<br>হবে।                     |
| ১৩.২ শ্রমিকদের<br>সন্তুষ্টি / মতামত<br>যাচাই।  | লিখিত-মৌখিক ভাবে, মোবাইল, জরুরী হেল্প<br>লাইন নম্বর, ইমেল, মিটিং ও সার্ভের মাধ্যমে<br>শ্রমিকদের সন্তুষ্টি / মতামত যাচাই কর হবে।  | মানবসম্পদ বিভাগ<br>কর্মকর্তা ও কল্যান<br>কর্মকর্তা।          | প্রতি বছরে একবার ১২ মাস<br>পর্যন্ত সংরক্ষণ করা হবে। |
| ১৩.৩ কারন<br>অনুসন্ধান।                        | ইন্টারনাল মনিটরিং হতে প্রাপ্ত বিষয়াদি নিয়ে<br>একটি রিপোর্ট তৈরী করা হবে। উৎসর্গ<br>কর্তৃপক্ষকে উক্ত বিষয় জানাতে হবে। প্রত্যেকটি<br>সমস্যার প্রকৃতি ও কারণ অনুসন্ধান করতে হবে।<br>সকল প্রকার তথ্য ও প্রতিবেদন ১২ মাস পর্যন্ত<br>সংরক্ষণ করা হবে।   | ব্যবস্থাপক(কমপ্লায়েন্স)<br>ও<br>ইন্টারনাল মনিটরিং টিম       | ইন্টারনাল মনিটরিং সম্পন্ন<br>করার পর                |
| ১৩.৪ নিয়ন্ত্রণ বা<br>সংশোধন মূলক<br>ব্যবস্থা। | গ্রিভেন্স এর মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্যা ও তার সমাধান<br>হওয়ার পর সংশ্লিষ্ট কল্যাণ কর্মকর্তা গ্রিভেন্স<br>রেজিস্টারে ঐ ঘটনার বাদী ও বিবাদী, ফ্লোরে<br>দায়িত্বরত কর্মকর্তা ও শ্রমিকদের নিকট হইতে<br>সংঘটিত অভিযোগ, তার সমাধান ও তার পরবর্তী<br>অবস্থার বিবরণ নিবেন এবং আর যেন ঐ ঘটনার<br>পুনরাবৃত্তি না ঘটে সে জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।<br>এ ক্ষেত্রে প্রাপ্ত যে কোন সমস্যার প্রকৃত কারণ<br>এনালাইসিস করবে এবং সমাধানের ব্যবস্থা<br>করবে। শ্রমিক প্রতিনিধির সাথে আলোচনা করে<br>ভবিষ্যত পরিকল্পনা প্রনয়ন করতে হবে। | ব্যবস্থাপক (<br>মানবসম্পদ, প্রশাসন)<br>ও<br>শ্রমিক প্রতিনিধি | বছরে কমপক্ষে একবার                                  |
| ১৩.৫ প্রতিকার/<br>প্রতিরোধমূলক<br>ব্যবস্থা।    | এক্ষেত্রে পলিশি রিভিউ বা পর্যালোচনা মিটিং ও<br>প্রশ্ন-উত্তর পর্বের মাধ্যমে বিদ্যমান নীতিমালার<br>ত্রুটিগুলি বের করে, প্রাপ্ত ফলাফল অনুযায়ী<br>কর্তৃপক্ষ যেকোন সময় বিদ্যমান নীতিতে যদি<br>সিস্টেম বা প্রক্রিয়াগত কোন পরিবর্তন প্রয়োজন<br>হয় সেক্ষেত্রে সকল দেশীয় আইনের সাথে সঙ্গতি<br>রেখে যেকোন ধরনের পরিবর্তন, পরিমার্জন,<br>পরিবর্ধন, সংযোজন অথবা বিয়োজন করতে<br>পারবে।   | বিভাগীয় প্রধান<br>(মানবসম্পদ ও<br>প্রশাসন)                  | বছরে কমপক্ষে একবার                                  |
| ১৩.৬ রিভিউ                                     | নীতিমালা রিভিউ টিম প্রতি বছরে কমপক্ষে<br>একবার এই নীতিমালা রিভিউ করবেন। এছাড়াও<br>বিদ্যমান কোন আইন বা বিধি-বিধান পরিবর্তন /<br>নতুন ভাবে প্রনয়ন করা হলে, সে অনুযায়ী এই<br>নীতিমালা রিভিউ করা হবে।   | নীতিমালা রিভিউ টিম   | বছরে কমপক্ষে একবার                                  |

|                       |                    |             |                    |               |                    |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|
| প্রথম অনুমোদনের তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০১৩ | পলিসি নং    | : ০০২              | সংস্করণ নং    | : ০৫               |
| রিভিশন নং             | : ০৯               | রিভিউ তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ | কার্যকর তারিখ | : ০১-ডিসেম্বর-২০২২ |