

|   |  |
|---|--|
|   | সূত্র নং: এ.এফ.এল /এইচ.আর/০৪৯  |
|   | নীতিমালার নাম : শ্রমিক প্রতিক্রিয়া নীতিমালা                                   |
|   | প্রস্তুতকারক: অনুমোদনকারী:   |
|   | কার্যকর তারিখ: ০২/০৮/২০২২ইং সংস্করণ: ০১  |
| এই পলিসি কার্যকর করার দায়িত্বশীল ব্যক্তি | এইচ আর এন্ড কমপ্লায়েন্স বিভাগ, প্রশাসন বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানগণ। |

## শ্রমিক প্রতিক্রিয়া নীতিমালা Worker Feedback Policy

### ভূমিকা:

যে কোনো ফিডব্যাক অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ কারণ এটি শ্রমিক ও কোম্পানীর উন্নয়নে ভূমিকা পালন করে। ----- প্রতিটি শ্রমিকের উন্নয়ন ও কারখানার উন্নয়নের জন্য শ্রমিক প্রতিক্রিয়া নীতিমালাটি প্রস্তুত করেছে। এই নীতিমালার পাশাপাশি কারখানা কর্তৃপক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ নীতিমালা প্রণয়ন করেছে যা কারখানায় বাস্তবায়ন হয়েছে।

### উৎস:

এই নীতিমালাটি প্রণয়নের জন্য বায়ার কোড অব কন্ডাক্ট, বাংলাদেশ শ্রম আইন, ও হিগ ইনডেক্স অনুসরণ করা হয়েছে।

### উদ্দেশ্য:

----- এ কর্মরত সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের জন্য সুন্দর কর্ম পরিবেশ গড়ে তোলার লক্ষ্যে এই নীতিমালাটি প্রণয়ন করা হয়েছে।

### প্রয়োগ:

এই নীতিমালাটি এ্যাবা ফ্যাশনস লিমিটেড----- ড এ কর্মরত সকল শ্রমিক, কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের প্রতিক্রিয়া গ্রহণের জন্য সম ভাবে প্রয়োগ হবে।

### নীতিমালা:

----- এর একটি ভিশন, মিশন ও উদ্দেশ্য রয়েছে। উক্ত ভিশন, মিশন ও উদ্দেশ্য পূরণের লক্ষ্যে আমরা সর্বদা শ্রমিক ও বহিরাগত স্টেকহোল্ডারদের প্রতিক্রিয়াকে স্বাগত জানায় হোক সেটা অভিযোগ, সাজেশন, নেগিটিভ কিংবা পজিটিভ। প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য নিম্নোক্ত বিষয়গুলো মেনে চলতে হবে:

- সকল শ্রমিক, কর্মচারী, কর্মকর্তাগণ ও স্টেকহোল্ডারগণ কে প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য উৎসাহ প্রদান করতে হবে।
- সকল শ্রমিক, কর্মচারীদের এই নীতিমালা ও অভিযোগ নীতিমালা সম্পর্কে অবগত করাতে হবে।
- অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য সকলের সম অধিকার নিশ্চিত করতে হবে।
- অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া গ্রহণের ক্ষেত্রে গোপনীয়তা রক্ষা করতে হবে।
- উৎসাহ প্রদান করতে হবে এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর বিষয়টি আরও সহজ করে দিতে হবে।
- নেগিটিভ প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য কোনরূপ হয়রানীমূলক আচরণ করা যাবে না।
- প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার তথ্যগুলো বিশ্লেষণ করে সিস্টেমের উন্নয়ন করতে হবে।
- প্রতিক্রিয়া প্রদানকারীকে উপযুক্ত সম্মান প্রদর্শন করতে হবে।
- প্রাপ্ত সমাধান থেকে অসন্তুষ্ট থাকলে প্রতিক্রিয়া প্রদানকারীকে আপিল করার সুযোগ প্রদান করতে হবে।

প্রতিক্রিয়াগুলো আমরা আমাদের কারখানার কোয়ালিটি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম উন্নয়নের জন্য ব্যবহার করতে পারি এবং নিম্নোক্ত বিষয়গুলোও অবগত হওয়া যায়-

- শ্রমিক সাধারণ ও স্টেকহোল্ডারগণের প্রয়োজন ও চাহিদা সম্পর্কে জানা যায়।
- উন্নতিসাধনের ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করা যায়।

----- বিভিন্ন স্তরে প্রতিক্রিয়া গ্রহণের জন্য একটি পরিকল্পনা হাতে নেয় যা থেকে উন্নয়ন ঘটিয়ে প্রতিক্রিয়া প্রদানকারীর সন্তুষ্টি অর্জন করা যায়।

----- এর প্রতিক্রিয়া গ্রহণের জন্য এটির কাঠামো ও প্রতিক্রিয়া ৫ ধরনের হয়ে থাকে। যেমন:

১. পজিটিভ ফিডব্যাক
২. কারখানার কর্মপরিবেশ সম্পর্কে সাধারণ ফিডব্যাক
৩. কারখানার কর্মপরিবেশ সম্পর্কে যে কোন অসন্তোষ্টি
৪. বড় ধরনের কোন সমস্যার ফিডব্যাক
৫. অন্য যে কোন বিষয়ে অভিযোগ

### পদ্ধতিসমূহ:

- **ফিডব্যাক জানানোর মাধ্যম সম্পর্কে সচেতনতা:**  
এই নীতিমালা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত নীতিমালা সম্পর্কে সকল শ্রমিক, কর্মচারী, কর্মকর্তাগণকে সময়ে সময়ে প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা গড়ে তুলতে হবে।
- **ফিডব্যাক সংগ্রহ:**
  - ✓ বিভিন্ন মাধ্যমে প্রদানকৃত সকল ফিডব্যাকসমূহ যথা সময়ে সংগ্রহ করতে হবে এবং যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে কর্মপরিবেশের উন্নয়ন সাধন করতে হবে।
  - ✓ ফিডব্যাক সাধারণ লিখিত, মোখিক, ইমেইল, টেলিফোন বা অন্য যে কোনো মাধ্যমে পাওয়া যেতে পারে।
  - ✓ ফিডব্যাক যে মাধ্যমে বা ছোট-বড় যাই হোক না কেনো অবশ্যই তা গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করতে হবে।
  - ✓ মাঝে মাঝে অভিযোগ সিস্টেমের উপর সার্ভে করতে হবে।
- **ফিডব্যাক নথিভুক্ত করা:**  
ফিডব্যাক বা অভিযোগ যাই পাওয়া যাক না কোনো সব কিছুই স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে এবং পরবর্তী ব্যবস্থা বা উন্নয়নের জন্য ফাইল বা নথিভুক্ত করতে হবে।
- **ফিডব্যাকের ব্যবস্থা গ্রহণ:**
  - ✓ প্রাপ্ত ফিডব্যাকের নথিভুক্ত করার পর অবশ্যই তা উন্নয়নের জন্য বা সমাধান করার জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এক্ষেত্রে ঝুঁকি বেশি আছে এমন সমস্যাগুলি প্রথমে এবং তুলনামূলক কম ঝুঁকিপূর্ণ সমস্যাগুলি পর্যায়েক্রমে সমাধান করতে হবে।
  - ✓ সমাধান প্রক্রিয়া শেষে ফলাফল অবশ্যই ফিডব্যাক প্রদানকারীকে অবহিত করতে হবে।
  - ✓ প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে টপ ম্যানেজমেন্ট কে অবহিত করতে হবে এবং তাদের দিকনির্দেশনা গ্রহণ করতে হবে।

- **আপিল করার সুযোগ:**

যে সব ক্ষেত্রে প্রাপ্ত সমাধান পেয়ে শ্রমিকগণ সন্তোষ্ট না হলে তাদেরকে আপিল করার সুযোগ দিতে হবে।

----- এর পক্ষে,

-----

-----

-----

**অনুলিপিঃ**

- ০১) সকল বিভাগীয় প্রধান।
- ০২) অফিস নথি।
- ০৩) নোটিশ বোর্ড।