স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর

পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়া ইউনিট

আরএমজি সাস্টেইনেবিলিটি কাউন্সিল

সুচিপত্র

১. উদ্দেশ্য ৩
২. কর্ম পরিধি ৩
৩. পদ্ধতি ৪
৩.১ অভিযোগ গ্রহণ : ৪
৩.২ ওশ (OSH) অভিযোগের ধরণ : ৪
৩.৩ প্রারম্ভিক/প্রাথমিক মূল্যায়ন/অফ-সাইট মুল্যায়ন: ৫
৩.৪ সরজমিনে তদন্ত: ৫
৩.৫ যোগাযোগ/ই-মেইল নোটিফিকেশন: ৬
৩.৫.১ . ওশ (OSH) যোগাযোগ : ৬
৩.৫.২ . নন-ওশ (Non-OSH) যোগাযোগ : ৬
৩.৬ প্রতিক্রিয়া/উত্তর : ৬
৩.৭ রেজুলেশন /সমাধান প্রস্তাবনা মিটিং: ৬
৩.৭.১ রেজুলেশন /সমাধানের ব্যবস্থা করা: ৭
৩.৮ ডিটার্মিনেশন /সিদ্ধান্ত প্রদান: ৭
৩.৯ এস্কেলেশন প্রোটোকল : ৭
৩.৯.১ অসহযোগীতার জন্য ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত প্রদান: ৭
৩.৯.২ প্রতিকার বাস্তবায়নে ব্যর্থতা ৮
৩.৯.৩ ডি-এস্কেলেশন প্রক্রিয়া : ৮
৩.১০ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা/ক্লোজিং কমপ্লেইন্টস ৮
৩.১১ আরএসসি কমপ্লেইন্টস মেকানিজম ফ্লো চার্ট ৯
৪. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা ৯
৫. প্রকাশনা এবং তথ্য ব্যবস্থাপনা ৯
৬. আদ্যক্ষর এবং সংক্ষিপ্ত রূপের তালিকা ১০
৭. পরিচিতির তালিকা ১১
৮. এসওপি সংশোধনের ইতিহাস ১২

১. উদ্দেশ্য

এই স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (এসওপি)-এ বর্ণনা করা হয়েছে যে কীভাবে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নিষ্পত্তি করা হবে। এটি আরএসসি'র অভিযোগ প্রক্রিয়া পদ্ধতির একটি সারসংক্ষেপ এবং সকল আরএসসি স্টেকহোল্ডারদের নিকট বিষয়টি স্পষ্ট করার জন্য একটি প্রামাণিক নির্দেশিকা যা সকলের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য হবে।

বাংলাদেশে তৈরি পোশাক শিল্পে টেকসই কর্মপরিবেশ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো কীভাবে গৃহীত হয়, কোন প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অভিযোগগুলোর তদন্ত পরিচালিত হয় এবং কিভাবে সেগুলো প্রতিকার করা হয়, তা এই এসওপি-তে বিবৃত করা হয়েছে।

২. কর্ম পরিধি

এই এসওপি স্বতন্ত্র কর্মী/শ্রমিক বা তাদের নির্বাচিত/মনোনীত প্রতিনিধি (ব্যক্তি/সংস্থা)-এর কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। আরএসসি আওতাভুক্ত কারখানাগুলো থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ, অভিযোগকারীর গোপনীয়তা বজায় রেখে গ্রহণ করা হয় এবং এটি নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে:

পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য সম্পর্কিত বিষয়: পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বা ওশ (OSH)-এর মধ্যে রয়েছে অগ্নি, বৈদ্যুতিক, কাঠামোগত বা বয়লার নিরাপত্তার বিচ্যুতি সম্পর্কিত সমস্যা, ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম, মাতৃত্বকালীন ও অসুস্থতাজনিত ছুটি, অতিরিক্ত কর্ম ঘন্টা, জোরপূর্বক ওভারটাইম, যৌন হয়রানি এবং কর্মক্ষেত্রে সহিংসতা, কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা/আঘাত এবং পেশাগত রোগ, স্বাস্থ্য ও পরিচ্ছন্নতা সম্পর্কিত বিষয়। ওশ (OSH)-এর মধ্যে সে সকল পাওনাদি সংক্রান্ত বিষয় অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্যের সাথে সম্পর্কিত, যেমন অসুস্থতাজনিত ছুটির ক্ষতিপূরণ/মজুরি, মাতৃত্বকালীন সুবিধা সংক্রান্ত পাওনাদি এবং অন্য যে কোনও ধরণের পাওনা যা কিনা নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগের আওতায় অভিযোগ করায় প্রতিহিংসামূলক আচরণের দ্বারা প্রভাবিত হয়েছে; কিন্তু সাধারণ মজুরি যেমন ওভারটাইমের মজুরি, মজুরি স্তর, ঈদ বোনাস ইত্যাদি এর অন্তর্ভুক্ত নয়।

কোভিড-১৯ সম্পর্কিত বিষয়: স্টিয়ারিং কমিটির চুক্তির মাধ্যমে (২৮ এপ্রিল ২০২০), অভিযোগ প্রক্রিয়া (ওএসএইচসিএম) কর্মী/শ্রমিকদের উপর কোভিড-১৯ স্বাস্থ্য সংকটের অর্থনৈতিক প্রভাব সম্পর্কিত অভিযোগগুলোকে ওশ (OSH) হিসাবে বিবেচনা করে (যেমন, মজুরি প্রদান না করা অথবা বকেয়া মজুরি পরিশোধ না করেই ছাঁটাই করা। কোভিড-১৯ সময়কাল: মার্চ ২০২০ থেকে এপ্রিল ২০২১)।

প্রতিহিংসামূলক আচরণ সম্পর্কিত বিষয়: যে সকল শ্রমিক নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়ার আওতায় অভিযোগ দায়ের করেছেন তারা আরএসসি-তে অভিযোগ দায়ের করার কারণে কোনো ধরনের প্রতিশোধ বা প্রতিহিংসার সম্মুখীন হয়েছেন এই ধরণের বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ।

নন-ওশ (Non-OSH) সম্পর্কিত বিষয়: অন্যান্য বিষয় যেগুলো উপরে উল্লিখিত মানদণ্ডের অন্তর্ভুক্ত নয় সেগুলো নন-ওশ (Non-OSH) অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে। আরএসসি প্রোটোকল অনুযায়ী কমপ্লেইন্টস মেকানিজম ইউনিট সেই অভিযোগগুলো সংশ্লিষ্ট কারখানা, সেই কারখানার সাথে যে সকল স্বাক্ষরকারী ব্র্যান্ড/কোম্পানীর ব্যবসায়িক সম্পর্ক রয়েছে বা শ্রমিকপক্ষের স্বাক্ষরকারীদের কাছে প্রেরণ করে এবং অভিযোগকারীর অনুরোধের প্রেক্ষিতে তাকে সরকারের কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর (ডিআইএফই/ডাইফি-DIFE)-এর হেল্পলাইন নম্বর প্রদান করা হয়।

যে সকল কারখানা আরএসসি'র আওতাভুক্ত নয় এবং "নো ব্র্যান্ড" ফ্যাক্টরি থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের ডিআইএফই/ডাইফি-(DIFE) হেল্পলাইন নম্বর (১৬৩৫৭) প্রদানের মাধ্যমে উক্ত হটলাইনে অভিযোগ প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হয়। যদি কোন কারখানায় নিরাপত্তা-সম্পর্কিত জরুরী সমস্যা উত্থাপিত হয় যেমন, দুর্ঘটনা/আকস্মিক ঘটনা সংক্রান্ত সমস্যা, নিরাপত্তা সংক্রান্ত সমস্যা, শিশুশ্রম ইত্যাদি, সেক্ষেত্রে আরএসসি সরাসরি ই-মেইলের মাধ্যমে ডিআইএফই/ডাইফি-(DIFE)-কে অবহিত করে।

৩. পদ্ধতি

আরএসসি'র নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়ার কর্মপদ্ধতি একটি অনুসন্ধানমূলক প্রক্রিয়া যা একটি পুনরুদ্ধারমূলক ন্যায়বিচার পদ্ধতি অনুসরন করে এবং সহযোগিতামূলক পদ্ধতিতে সংস্কারমূলক পদক্ষেপ বাস্তবায়ন করে থাকে।

৩.১ অভিযোগ গ্রহণ :

অভিযোগ গ্রহণের জন্য আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগের একটি মোবাইল ফোন নম্বর এবং একটি ইমেল রয়েছে যা শুধু অভিযোগ গ্রহনের জন্য ব্যবহৃত হয়-

- আরএসসি অভিযোগের হটলাইন নম্বর: **০১৭৬৯-৯৬৯০০০**
- আরএসসি অভিযোগ ই-মেইল অ্যাকাউন্ট: complaints@rsc-bd.org

অভিযোগ হটলাইন নম্বরটিতে রবি থেকে বৃহস্পতিবার (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল ০৮:০০ টা থেকে সন্ধ্যা ০৬:০০ পর্যন্ত যোগাযোগ করা যায়। আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া দপ্তরে সরাসরি, ডাকযোগে অথবা ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া ইলেকট্রনিক এবং প্রিন্ট মিডিয়া বা অন্যান্য উৎস থেকে প্রাপ্ত তথ্য সরাসরি বিবেচনায় নিয়ে থাকে।

৩.২ ওশ (OSH) অভিযোগের ধরণ :

আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া অভিযোগকারীদের কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রাথমিক তথ্যের উপর ভিত্তি করে অভিযোগের ধরণ নির্ধারণ করে এবং সেই অনুযায়ী অভিযোগের ডাটাবেসে অভিযোগ রেকর্ড করে। পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য ওশ (OSH) একটি বহু-বিভাগীয় ক্ষেত্র যা কর্মক্ষেত্রে শ্রমিক/কর্মীদের নিরাপত্তা, স্বাস্থ্য এবং কল্যাণের সাথে সংশ্লিষ্ট। একটি টেকসই কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করতে এবং আরএসসি'র কর্মপরিধির আওতায় অভিযোগ প্রক্রিয়া নিম্নলিখিত বিষয়গুলোকে বিশেষ ভাবে পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য ওশ (OSH) হিসাবে বিবেচনা করে -

- **অগ্নি, বৈদ্যুতিক, কাঠামোগত এবং বয়লার** সম্পর্কিত নিরাপত্তা নিশ্চিতে অস্বীকৃতি সংক্রান্ত বিষয় বা পর্যাপ্ত নিরাপত্তা ব্যবস্থা বজায় রাখতে/বাস্তবায়ন করতে ব্যর্থতা।[১]
- **অসুস্থতার কারণে** ছুটির অনুরোধ প্রত্যাখ্যান বা চাকরিচ্যুত।[২]
- **মাতৃত্বকালীন** ছুটি, সুবিধা এবং কল্যাণ সম্পর্কিত অধিকার লঙ্ঘন।[৩]
- **জোরপূর্বক ওভারটাইম/মাত্রাতিরিক্ত কাজ** সংক্রান্ত নিয়ম লঙ্ঘন।[৪]
- **স্বাস্থ্য এবং পরিচ্ছন্নতা:** প্রাসঙ্গিক নিয়ম এবং প্রবিধান অনুযায়ী পর্যাপ্ত মান বজায় রাখতে ব্যর্থতা/অস্বীকৃতি (অতিরিক্ত ধুলা/শব্দ/তাপ/আলো/কৃত্রিম আর্দ্রতা/বর্জ্য ওজন/বায়ুচলাচল/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা/অতিরিক্ত ভিড়)।[৫]
- **কর্মক্ষেত্রে সহিংসতা** : কর্মক্ষেত্রে সহিংসতা বা সহিংসতামুক্ত কর্মক্ষেত্র বজায় রাখার জন্য অপর্যাপ্ত ব্যবস্থার সম্মুখীন হওয়া। যেকোনো ধরনের হুমকি, ভয়ভীতি, মারধর, চড়-থাপ্পড় কর্মক্ষেত্রে সহিংসতা হিসেবে বিবেচিত হবে।[৬]
- **হয়রানি:** যেকোনো ধরনের হয়রানির শিকার হওয়া অথবা হয়রানিমুক্ত কর্মক্ষেত্র বজায় রাখার ব্যবস্থার অপর্যাপ্ততা।
- **কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা/আঘাত বা রোগ:** কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা/আঘাত বা রোগ প্রতিরোধের জন্য ব্যবস্থার অপর্যাপ্ততা বা আইনের বিধান অনুযায়ী পর্যাপ্ত চিকিৎসা/ক্ষতিপূরণ নিশ্চিত করতে অস্বীকৃতি।[৭]

- **কল্যাণ এবং অন্যান্য নিরাপত্তা:** পিপিই, ডে কেয়ার, মেডিকেল সেন্টার, ক্যান্টিন, অভিযোগ বাক্স, ফায়ার ড্রিল, টিফিন, প্রাথমিক চিকিৎসা, পানীয় জল, প্রক্ষালন/ধৌতকরণ সুবিধা, ইত্যাদি সহ সেইফটি কমিটির সদস্য কর্তৃক উত্থাপিত শ্রমিক/কর্মীদের নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সম্পর্কিত অভিযোগ।[৮]

৩.৩ প্রারম্ভিক/প্রাথমিক মূল্যায়ন/অফ-সাইট মুল্যায়ন:

প্রাপ্ত অভিযোগ সংক্রান্ত অধিকতর তথ্য এবং প্রয়োজনীয় প্রমাণ সংগ্রহের জন্য নির্ধারিত অভিযোগ বিশেষজ্ঞ অভিযোগকারীর সাথে যোগাযোগ করেন।

৩.৪ সরজমিনে তদন্ত:

প্রাপ্ত ওশ (OSH) অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে আরও অধিকতর প্রমাণ/ডকুমেন্ট/তথ্য সংগ্রহের জন্য সরজমিনে তদন্তের পরিকল্পনা করা হয়। এই ধরনের ফ্যাক্টরি ইনভেস্টিগেশনে কারখানা কর্তৃপক্ষকে পূর্বে কোনোভাবে অবহিত করা হবে না বা কোনো তথ্য প্রদান করা হবে না এবং তা অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞ দ্বারা পরিচালিত হবে। এই সিদ্ধান্ত আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া-এর বিভাগীয় প্রধানের একক এবং স্বাধীন কর্তৃত্ব যা অভিযোগের সংবেদনশীলতার উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়ে থাকে। কারখানায় তদন্তের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞকে অবশ্যই কারখানা পরিদর্শন এবং প্রাপ্ত অভিযোগ সম্পর্কিত তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করার ক্ষেত্রে প্রবেশাধিকার সহ প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করতে হবে।

কারখানায় এই ধরনের অঘোষিত তদন্ত কার্যক্রমের মধ্যে একটি প্রারম্ভিক সভা, অত:পর ভবন/সাইট পরিদর্শন, নথিপত্রের পুঙ্খানুপুঙ্খ নিরীক্ষণ, এবং সমাপনী বৈঠক/ক্লোজিং মিটিং করা হয়ে থাকে। প্রয়োজন সাপেক্ষে অভিযোগের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারী অথবা সাধারন কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হতে পারে।

তবে ক্ষেত্রবিশেষে প্রতিকারের অবস্থা পর্যালোচনা প্রয়োজন হলে, আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া নিরীক্ষণ পরিদর্শনের সিদ্ধান্ত নিতে পারে। অভিযোগের সুষ্ঠু সমাধানের ক্ষেত্রে আরএসসি একটি সমাপ্তি ই-মেইলের মাধ্যমে সকল স্টেকহোল্ডারদের জানিয়ে অভিযোগটি বন্ধ করে দিবে।

যদি নিরীক্ষণ পরিদর্শনে দেখা যায় যে কারখানাটি অভিযোগকৃত সমস্যাটি সঠিকভাবে প্রতিকার করেনি, তাহলে প্রতিকারের অবস্থার উপর ভিত্তি করে আরএসসি প্রতিকারের জন্য অতিরিক্ত সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে, অথবা আরএসসি ধারা ২৪(ফ)-এর নোটিশ এবং সতর্কতা বিধানের মাধ্যমে পরবর্তী পদক্ষেপ নিতে পারে। প্রাথমিক তদন্তের ফলাফলের উপর ভিত্তি করে কারখানা কর্তৃপক্ষ যদি অভিযোগ অস্বীকার করে, সেক্ষেত্রে আরো প্রমাণ/নথি/তথ্য সংগ্রহ করতে (প্রয়োজন সাপেক্ষে) অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞগণ পুনরায় কারখানা পরিদর্শনের মাধ্যমে অধিকতর তদন্ত চালিয়ে যেতে পারবে।

[১] আরএমজি সাস্টেইনেবিলিটি কাউন্সিলের সংঘবিধি, সেকশন ২
[২] বিএলএ ২০০৬ এর ধারা ১১৬, আইএলও এর সি১৩০
[৩] বিএলএ ২০০৬ এর ধারা ৪৫-৫০; বিএলআর ২০১৫ এর ধারা ৩৭-৩৯; আইএলও-এর ওএসএইচ, সি১৮৩ এবং আর১৯১-এ জাতীয় প্রোফাইলের ধারা ৩.৬.২
[৪] বিএলএ ২০০৬ এর ধারা ১০০, ১০২, ১০৯ ; আইএলও এর সি০২৯
[৫] ধারা ৫১ থেকে ৬০ – বিএলএ ২০০৬ এর ভি অধ্যায়; আইএলও এর সি০২৯
[৬] আইএলও এর সি১৯০ এবং আর২০৬
[৭] বিএলএ ২০০৬ এর অধ্যায় ; ওএসএইচ এ জাতীয় প্রোফাইলএর ধারা ৩.৫.১ এবং ৩.৫.২ ; আইএলও এর সি১৫৫, সি১৬১, সি১৭০ এবং আর১৯৪
[৮] ইন্টারন্যাশনাল একর্ড এবং ইন্টারন্যাশনাল একর্ড প্রোটকল প্যাক ২০২১ এর আর্টিকেল ২৩, ২৪, ২৫, ২৬ এবং ২৭

এসওপি #	আরএসসি-ওএসএইচসিএম-২০২৩-এসওপি	পর্যালোচনা	এইচওডি- অভিজিৎ মুৎসুদ্দি , সিনিয়র এইচওডি - সিফাত আহমেদ, সিএসও- মোঃ হাসান নওয়াজিস
সংশোধন #	০৩	অনুমোদন	এমডি- আব্দুল হক
প্রস্তুতকারক	ওএসএইচসিএম ইউনিট, আরএসসি	অনুমোদনের তারিখ	১৮-জানুয়ারি-২০২৪
শেষ পর্যালোচনার তারিখ	১৫- নভেম্বর-২০২৩	প্রণয়নের তারিখ	১৮-জানুয়ারি-২০২৪

৩.৫ যোগাযোগ/ই-মেইল নোটিফিকেশন:

ওশ (OSH), নন-ওশ (Non-OSH), বা উভয় ধরণের অভিযোগের ক্ষেত্রেই ই-মেলের মাধ্যমে কয়েকটি ধাপে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া যোগাযোগ কার্যক্রম সম্পন্ন করেন।

৩.৫.১ . ওশ (OSH) যোগাযোগ :

ওশ (OSH) অভিযোগের ক্ষেত্রে, ফ্যাক্টরি ইনভেস্টিগেশন/সরজমিনে তদন্তের পর সেই পরিপ্রেক্ষিতে কারখানায় নির্ধারিত অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞগণ ইমেল নোটিফিকেশনগুলো পাঠিয়ে দেন। সংশ্লিষ্ট কারখানা, দায়িত্বশীল ব্র্যান্ড বা বিজিএমইএ/বিকেএমইএ (ইন্ডিপেন্ডেন্ট ফ্যাক্টরি) এবং সংশ্লিষ্ট শ্রমিক ইউনিয়ন সহকর্মীদের সাথে এই ধরনের যোগাযোগের মধ্যে রয়েছে-

- ইনিশিয়াল নোটিফিকেশন/প্রাথমিক ই-মেইল নোটিফিকেশন
- রিমাইন্ডার/মিটিং/ফলো-আপ কমিউনিকেশন।
- সমাপ্তি/ রেজুলেশন /চূড়ান্ত অবস্থা সম্পর্কিত যোগাযোগ।

এই নোটিফিকেশন বার্তায় অন্তর্ভুক্ত থাকে অভিযোগকারীর সাধারণ অভিযোগ এবং অনুরোধকৃত প্রতিকার, আনএনাউন্সড ইনভেস্টিগেশন/অঘোষিত তদন্তের ফলাফল এবং একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আরএসসি রেজোলিউশন/সমাধান প্রস্তাবনা, যা অভিযোগের বিষয়ে কারখানার প্রতিক্রিয়া/ফিডব্যাক এবং সেই সাথে আরএসসি রেজোলিউশন /সমাধান প্রস্তাবনা অনুযায়ী নিষ্পত্তির প্রত্যাশা ব্যক্ত করা হয়। শুধুমাত্র এস্কেলেশন সম্পর্কিত যেকোনো যোগাযোগ আরএসসি-নির্ধারিত রেমিডিয়েশন প্রোগ্রাম বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক পরিচালিত হয়।

৩.৫.২ . নন-ওশ (Non-OSH) যোগাযোগ :

নন-ওশ (Non-OSH) অভিযোগের জন্য, সংশ্লিষ্ট কারখানা, দায়িত্বশীল ব্র্যান্ড বা বিজিএমইএ/বিকেএমইএ (ইন্ডিপেন্ডেন্ট ফ্যাক্টরি) এবং সংশ্লিষ্ট শ্রমিক ইউনিয়ন সহকর্মীদের জানিয়ে একটি ই-মেইলের মাধ্যমে নোটিফিকেশন পাঠানো হয়। এই যোগাযোগের মাধ্যমে স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেয়া হয় যে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগের কাজের পরিধির আওতা বহির্ভূত এই অভিযোগটি নিয়ে তারা কাজ করতে পারবে না। সেই সাথে প্রাপ্ত অভিযোগ, অভিযোগকারীর প্রস্তাবিত প্রতিকারও জানিয়ে দেয়া হয়। আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া নিশ্চিত হতে চায় যে সংশ্লিষ্ট সকলে ই-মেইল পেয়েছেন এবং এর বিষয়বস্তু বুঝতে পেরেছেন।

৩.৬ প্রতিক্রিয়া/উত্তর :

যদি আরএসসি'র অনুরোধকৃত রেজোলিউশন/সমাধান প্রস্তাবনা মেনে নিতে কারখানা কর্তৃপক্ষ একমত হয়, তবে অভিযোগ বিশেষজ্ঞ অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য রেজোলিউশন/সমাধান প্রস্তাবনাটি যাচাই করবেন। যদি আরএসসি'র অনুরোধকৃত রেজোলিউশন/সমাধান প্রস্তাবনা কারখানা কর্তৃপক্ষ প্রত্যাখ্যান করেন, তাহলে অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞ অভিযোগটি নিষ্পত্তি বা চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য আরও অধিকতর তদন্ত বা হিয়ারিং মিটিং করবেন।

৩.৭ রেজোলিউশন/সমাধান প্রস্তাবনা মিটিং:

কারখানা অবহিত অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করলে, প্রাথমিক এবং/অথবা পরবর্তী তদন্তের ভিত্তিতে, অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ সংশ্লিষ্ট কারখানা কর্তৃপক্ষ, অভিযোগকারী এবং/অথবা নিযুক্ত প্রতিনিধি এবং অন্যান্য সাক্ষীদের উপস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট পক্ষের মধ্যে হিয়ারিং মিটিং/শুনানি বৈঠকের ব্যবস্থা করবে।

যদি কোনও পক্ষ শুনানির বৈঠকে উপস্থিত থাকতে ব্যর্থ হয়, তবে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ একপক্ষীয় হিয়ারিং মিটিং/শুনানি বৈঠক করতে পারে। যদি উভয় পক্ষ শুনানিতে উপস্থিত থাকতে ব্যর্থ হয়, তবে অভিযোগ প্রক্রিয়া প্রাথমিক ও পরবর্তী তদন্তের ভিত্তিতে একটি সিদ্ধান্ত জারি করবে।

এই ধরনের অভিযোগের বিষয়ে আরও জিজ্ঞাসার ক্ষেত্রে, আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞ পক্ষগুলোকে প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে প্রমাণ জমা দিতে বলতে পারেন।

৩.৭.১ রেজোলিউশন/সমাধানের ব্যবস্থা করা:

অভিযোগ প্রক্রিয়া-এর বিভাগীয় প্রধান উভয় পক্ষের পারস্পরিক সম্মতিতে সমাধানের সুবিধার্থে কাজ করতে পারেন। কিন্তু পক্ষগুলো যদি নিজেদের মধ্যে আলোচনা বা সমাধানের ব্যবস্থা করতে ব্যর্থ হয়, তবে অভিযোগ প্রক্রিয়া চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত প্রদান করবে।

৩.৮ ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত প্রদান:

আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া-এর অভিযোগের উপর একটি বাধ্যতামূলক সিদ্ধান্ত/সমাধান প্রদান করার ক্ষমতা রয়েছে যা প্রয়োজনীয় প্রতিকার/সমাধান নির্ধারণ করে।
এবং এই ধরনের ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত সকল পক্ষের জন্য প্রতিপালনীয় হিসেবে গন্য হবে।

৩.৯ এস্কেলেশন প্রোটোকল :

কারখানাটি যদি পুরো প্রক্রিয়ার (তদন্ত, মূল্যায়ন, যোগাযোগ, মিটিং, ডিটার্মিনেশন) সময় সহযোগিতা করতে ব্যর্থ হয় বা অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ প্রদত্ত প্রতিকার বাস্তবায়নে ব্যর্থ হয় তাহলে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া এস্কেলেশন প্রোটোকল অনুসরন করতে পারেন।

আরএমজি সাস্টেইনেবিলিটি কাউন্সিল (আরএসসি)-এর এস্কেলেশন প্রোটোকলের স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর অনুযায়ী এই ধরনের এস্কেলেশন প্রক্রিয়ার ধাপগুলো অনুসরণ করা হবে। আরএসসি প্রোগ্রামে অপর্যাপ্ত অংশগ্রহণের কারণে সরবরাহকারীর সাথে ব্যাবসায়িক সম্পর্ক ছিন্ন করার আগে তিনটি পর্যায় অনুসরণ করতে হবে [ধারা ২৪(ফ) আরএসসি আর্টিকেলস অফ অ্যাসোসিয়েশন]

"ধারা ২৪(ফ): "আরএসসি পরিচালনা পরিষদের শর্ত এই যে, আরএসসি'র আওতাধীন কারখানাগুলো পরিদর্শন, প্রতিকার, স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে সম্পূর্ণরূপে অংশগ্রহণ করবে। যদি কোনও সরবরাহকারী তা করতে ব্যর্থ হয়, তবে সিএসও অবিলম্বে এস্কেলেশন প্রোটোকল অনুযায়ী ৩টি ধাপে ই-মেইল নোটিফিকেশন এবং সতর্কতা প্রক্রিয়া বাস্তবায়ন করবে যার ফলে অংশগ্রহণকারী ব্র্যান্ড এবং কারখানার মধ্যে ব্যবসায়িক সম্পর্ক ছিন্ন হবে এবং বিজিএমইএ/বিকেএমইএ ইউটিলাইজেশন ডিক্লারেশন (ইউডি) ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকবেন।"

৩.৯.১ অসহযোগীতার জন্য ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত প্রদান:

নীচে উল্লিখিত প্রেক্ষাপট বা পরিস্থিতিগুলো বিশেষভাবে অভিযোগ প্রক্রিয়া-এর সাথে "অসহযোগিতা" হিসাবে বিবেচিত হবে:

- **সীমিত প্রবেশাধিকার/প্রবেশাধিকার প্রদানে অস্বীকৃতি:** ফ্যাক্টরি প্রাঙ্গনে তদন্ত দলকে নির্দিষ্ট এলাকায় প্রবেশাধিকার, নথিপত্র যাচাই, বা কর্মীদের সাথে কথোপকথন সীমাবদ্ধ করা অথবা বাঁধা দেওয়া।
- তদন্ত প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করতে **অস্বীকৃতি বা নথি প্রদান/প্রয়োজনীয় তথ্য গোপন রাখা।**

- **মিথ্যা মন্তব্য বা বিবৃতি।**
- **ভুল, মিথ্যা বা বিভ্রান্তিকর নির্দেশনা বা তথ্য।**
- **জিজ্ঞাসাবাদ করা এবং গোপনীয় বিষয় প্রকাশ করতে বাধ্য করা।** অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞকে গোপনীয় যেকোন তথ্য ও উপাত্ত প্রদান করতে, প্রকাশ করতে বলা বা বাধ্য করা।
- **স্বচ্ছতার অভাব** , তদন্তকারীদের পূর্নাঙ্গ, নির্ভুল বা তদন্তের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ না করা।
- **উত্তর দিতে দেরি করা বা যোগাযোগ না করা।** তদন্ত প্রক্রিয়া বিলম্বিত করে বা মিটিংয়ে অংশগ্রহণে অস্বীকৃতি, ইমেল, ফোন কল বা তথ্য চেয়ে করা অনুরোধগুলো উপেক্ষা করা বা সাড়া না দেয় বা বাধা সৃষ্টি করা যা অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞকে তাদের কাজগুলো কার্যকরভাবে সম্পাদন করতে বাধা দেয়। সেক্ষেত্রে যদি আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ফ্যাক্টরি ম্যানেজমেন্টের পক্ষ থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া না পায়, তাহলে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া একটি উত্তর/প্রতিক্রিয়ার জন্য সর্বাধিক ২টি রিমাইন্ডার (১ সপ্তাহের সময়সীমা) প্রদান করবে। যদি শেষ পর্যন্ত, আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া কোনো উত্তর/প্রতিক্রিয়া না পায় তাহলে অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ অসহযোগিতার জন্য এস্কেলেশনের প্রস্তাব দিবে।
- **মানহানি** : তদন্তকারীদের অবমাননা করার উদ্দেশ্যে বিবৃতি দেওয়া, যেমন “আমরা আপনার বেতন দিচ্ছি” বা “আপনার এই কাজ করার অনুমতি/ যোগ্যতা নেই” ইত্যাদি অসহযোগিতা হিসাবে বিবেচিত হবে।

৩.৯.২ প্রতিকার বাস্তবায়নে ব্যর্থতা

"প্রতিকার বাস্তবায়নে ব্যর্থতা" শব্দটির অর্থ-

- একটি কারখানা একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে আরএসসি রেজোলিউশনের উপর ভিত্তি করে প্রতিকার বাস্তবায়ন করতে ব্যর্থ হয়েছে।
- একটি কারখানা কোন যৌক্তিক অগ্রগতি করেনি বা “ডিটার্মিনেশন” বাস্তবায়ন করতে ব্যর্থ হয়েছে।
- আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া-এর পাঠানো ইমেল এবং ফোন কলের মাধ্যমে সর্বাধিক ২টি অনুরোধের পরেও একটি কারখানা কোনও রেমিডিয়েশন প্ল্যান/প্রতিকার বাস্তবায়নের পরিকল্পনা বা সংস্কারমূলক কর্মপরিকল্পনার কোনও প্রমাণ জমা দেয়নি।
- যদি যাচাইকরণ প্রক্রিয়া চলাকালীন প্রতিকার সমাপ্তি/আংশিক সমাপ্তি সম্পর্কিত কারখানার বিবৃতিটি সঠিক নয় বলে প্রমাণিত হয়।

৩.৯.৩ ডি-এস্কেলেশন প্রক্রিয়া :

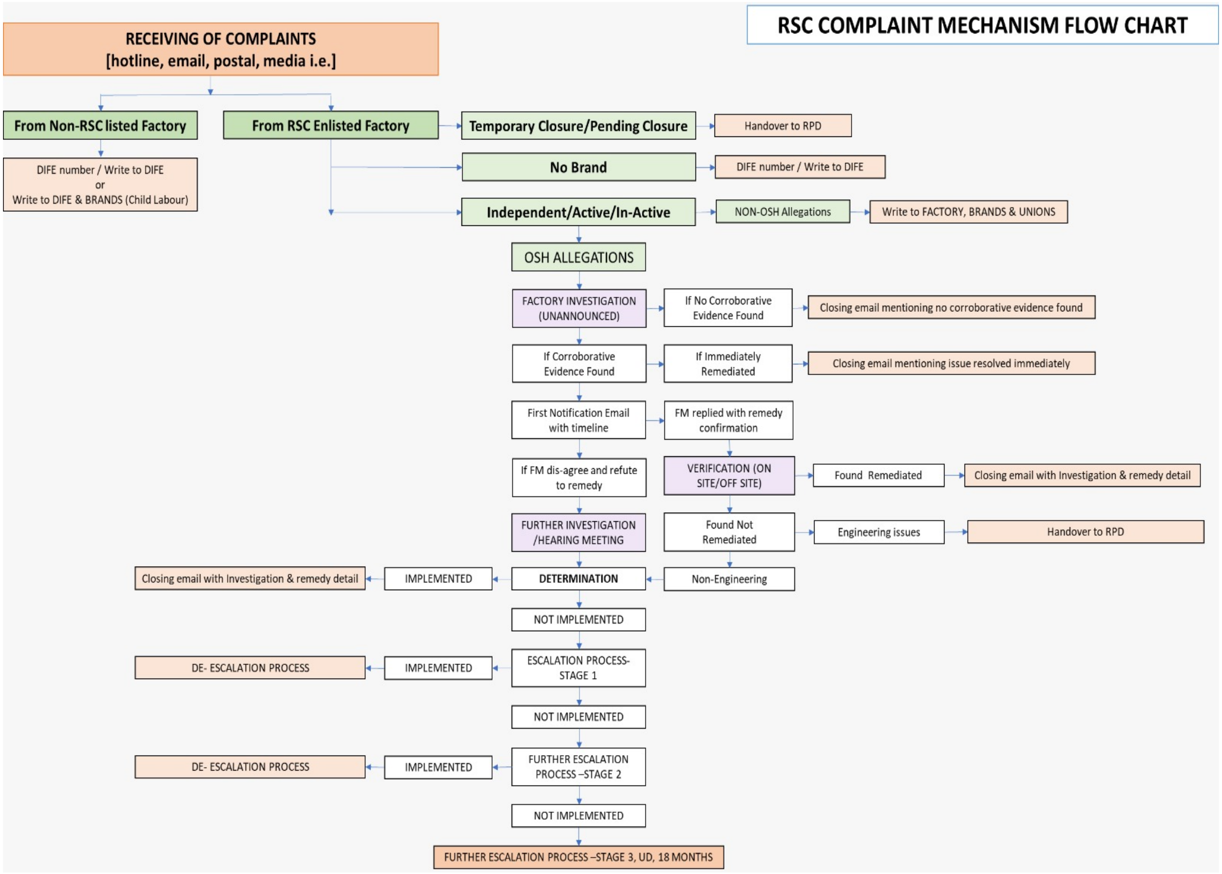
কারখানাটি সফলভাবে আরএসসি অভিযোগ বিশেষজ্ঞ/কারিগরি বিশেষজ্ঞ দ্বারা যাচাইকরণের পর প্রতিকার সম্পন্ন করলে এস্কেলেশন প্রক্রিয়া থেকে সেটি বাদ দেওয়া হবে (ডি-এস্কেলেটেড করা হবে)। যদি অন্তর্বর্তীকালীন সময়ে অন্য কোনো এস্কেলেশন সংক্রান্ত সমস্যার সুপারিশ না করা হয় তাহলে কারখানাটি ডি-এস্কেলেশনের জন্য উপযোগী হবে।

৩.১০ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা/ক্লোজিং কমপ্লেইন্টস

অভিযোগের পুরো প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর অভিযোগটির অবসান হয়েছে বলে নির্ধারন করা হয়। এই অবসানের বিষয়টি সংশ্লিষ্ট কারখানা, সংশ্লিষ্ট ব্র্যান্ড বা বিজিএমইএ/বিকেএমইএ (ইন্ডিপেনডেন্ট ফ্যাক্টরির ক্ষেত্রে) এবং সংশ্লিষ্ট শ্রমিক ইউনিয়নের সহকর্মীদের কাছে একটি ই-মেইল নোটিফিকেশন পাঠানো হয়। আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া নিশ্চিত প্রমাণ প্রাপ্তি, পারস্পরিক আপোষ আলোচনা, শুনানি, প্রতিকার নিশ্চিতকরণ -এর মাধ্যমে এই ধরনের পরিসমাপ্তিতে পৌঁছাতে পারে। এছাড়া ক্যাপ (CAP) সম্পর্কিত সমস্যাগুলো টেকনিক্যাল টিমের মাধ্যমে যাচাইয়ের পর রেমিডিয়েশন প্রোগ্রাম বিভাগ এর কাছে হস্তান্তরের মাধ্যমে অভিযোগ ইউনিটের কার্যক্রমের সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়। এছাড়াও এস্কেলেশন প্রক্রিয়ার উপর

ভিত্তি করেও একটি অভিযোগের অবসান হয়ে থাকে।

৩.১১ আরএসসি কমপ্লেইন্টস মেকানিজম ফ্লো চার্ট



৪. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা

কোন বিশেষ অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে যদি অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ উপলব্ধি করে যে একটি নির্দিষ্ট বা পুরো গ্রুপের জন্য প্রশিক্ষণ বা সচেতনতামূলক কর্মসূচি প্রয়োজন, তবে অভিযোগ প্রক্রিয়া বিভাগ কারখানাকে ঐ নির্দিষ্ট গ্রুপের লোকদের জন্য পর্যাপ্ত ট্রেনিং সেশনের ব্যবস্থা করতে অনুরোধ করতে পারে অথবা সচেতনতামূলক কর্মসূচি পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য বিষয়টি আরএসসি ট্রেনিং বিভাগের কাছে হস্তান্তর করতে পারে। যদি কোনও নির্দিষ্ট বিষয়ে তাৎক্ষণিক উদ্বেগ/সচেতনতা সৃষ্টির প্রয়োজন হয়, তবে আরএসসি অভিযোগ প্রক্রিয়া সেই কারখানার নির্দিষ্ট বা পুরো গ্রুপের জন্য প্রচারপত্র বা প্যামফ্লেট বিতরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৫. প্রকাশনা এবং তথ্য ব্যবস্থাপনা

অভিযোগগুলো বন্ধ হওয়ার পর সকল অভিযোগের চূড়ান্ত অবস্থা (ফাইনাল স্ট্যাটাস), সংক্ষিপ্ত বর্ণনা এবং সংক্ষিপ্ত ফলাফল আরএসসি ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে। অভিযোগকারীর নাম বা কোনো সংবেদনশীল তথ্য প্রকাশ করা হবে না, তবে নিরপেক্ষ আকারে আরএসসি ওয়েবসাইটে রিপোর্ট প্রকাশ করা হবে ।

৬. আদ্যক্ষর এবং সংক্ষিপ্ত রূপের তালিকা

এওএ (AoA)	আর্টিকেল অব অ্যাসোসিয়েশন (সংঘ বিধি)
বিজিএমইএ (BGMEA)	বাংলাদেশ গার্মেন্টস ম্যানুফ্যাকচারার্স অ্যান্ড এক্সপোর্টার্স অ্যাসোসিয়েশন
বিকেএমইএ (BKMEA)	বাংলাদেশ নিটওয়্যার ম্যানুফ্যাকচারার্স অ্যান্ড এক্সপোর্টার্স অ্যাসোসিয়েশন
ক্যাপ (CAP)	সংস্কারমূলক কর্ম পরিকল্পনা
সিএসও (CSO)	প্রধান নিরাপত্তা কর্মকর্তা
সিএস (CS)	অভিযোগ বিশেষজ্ঞ
ডিআইএফই/ডাইফি /ডাইফি (DIFE)	কল-কারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর
এফএফসি (FFC)	ফেয়ার ফ্যাক্টরি ক্লিয়ারিং হাউস
এফআই (FI)	ফ্যাক্টরি ইনভেস্টিগেশন
এফএম (FM)	কারখানা কর্তৃপক্ষ
এইচওডি (HoD)	বিভাগীয় প্রধান
আইএলও (ILO)	আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থা
আইএস (IS)	ইনফরমেশন স্পেশালিস্ট
এমওএ (MoA)	মেমোরেন্ডাম অফ অ্যাসোসিয়েশন (সংঘ স্মারক)
এমওএলই (MoLE)	শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
এনইবিওএসএইচ (NEBOSH)	পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বিষয়ক জাতীয় পরীক্ষা বোর্ড
নন-ওশ (Non-OSH)	অ-পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য
ওশ (OSH)	পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য
ওএসএইচএ (OSHA)	পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য প্রশাসন
ওএসএইচসিএম (OSHCM)	অকুপেশনাল সেইফটি এন্ড হেলথ কমপ্লেইন্টস মেকানিজম/পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়া
পিসি (PC)	পার্টিসিপেশন কমিটি
কিউসি (QC)	কোয়ালিটি কন্ট্রোল/মান নিয়ন্ত্রণ
আরপিডি (RPD)	রেমিডিয়েশন প্রোগ্রাম ডিপার্টমেন্ট
আরএসসি (RSC)	আরএমজি সাস্টেইনেবিলিটি কাউন্সিল
এসসি (SC)	সেইফটি কমিটি
এসওপি (SOP)	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর
টিই (TE)	টেকনিক্যাল এক্সপার্ট/কারিগরি বিশেষজ্ঞ
টিইউ (TU)	ট্রেড ইউনিয়ন
ডব্লিউএইচও (WHO)	বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থা

৭. পরিচিতির তালিকা

- ন্যাশনাল ইনস্টিটিউট ফর অকুপেশনাল সেইফটি অ্যান্ড হেলথ (NIOSH), ১৯৯৬

- কর্মক্ষেত্রে আইএলও সেইফটি অ্যান্ড হেলথ এট ওয়ার্ক অ্যাক্ট ২০০৫, দি ওয়ার্কপ্লেস (ড্রিঙ্কিং ওয়াটার) রেগুলেশন ২০০৭
- ইউনাইটেড নেশনস গাইডিং প্রিন্সিপলস (UNGP) অন বিজনেস অ্যান্ড হিউম্যান রাইটস, ২০১১
- জাতীয় শ্রম নীতি, ২০১২
- জাতীয় পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য নীতি, ২০১৩
- পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য প্রশাসন (OSHA), ২০১৫
- বাংলাদেশ শ্রম আইন ২০০৬ এবং বাংলাদেশ শ্রম বিধি ২০১৫
- আইএলও (ILO) সেইফটি অ্যান্ড হেলথ এট দি হার্ট অব দি ফিউচার অব ওয়ার্ক (১৯১৯-২০১৯)
- আরএসসি জয়েন্ট স্টক লাইসেন্স ২০২০
- আরএসসি-তে হস্তান্তরের বিষয়ে ২০২০ বিজিএমই-অ্যাকর্ড চুক্তি
- বাংলাদেশে পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সংক্রান্ত জাতীয় প্রোফাইল ২০১৯, ২২ সেপ্টেম্বর ২০১৯ তারিখে জাতীয় শিল্প স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা পরিষদ দ্বারা অনুমোদিত; কল-কারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর কর্তৃক প্রকাশিত, আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থা (ILO) কর্তৃক সমর্থিত, প্রকাশনা: ১ জুলাই ২০২১
- দি ইন্টারন্যাশনাল অ্যাকর্ড প্রোটোকল প্যাক, ২০২১
- গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান
- আরএসসি মেমোরেন্ডাম অফ অ্যাসোসিয়েশন এবং আরএসসি আর্টিকেল অফ অ্যাসোসিয়েশন
- আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থার কনভেনশন এবং সুপারিশমালা
- ন্যাশনাল এক্সামিনেশন বোর্ড ইন অকুপেশনাল সেইফটি অ্যান্ড হেলথ (NEBOSH)
- ন্যাশনাল প্ল্যান অফ অ্যাকশন অন অকুপেশনাল সেইফটি অ্যান্ড হেলথ ২০২১-২০৩০, ১৪ সেপ্টেম্বর ২০২১, ডিআইএফই/ডাইফি -(DIFE), এমওএলই কর্তৃক প্রকাশিত: কল-কারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর কর্তৃক সমর্থিত: আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থা (আইএলও), প্রকাশনা: ১ অক্টোবর ২০২১
- বাংলাদেশ শ্রম বিধি- সংশোধনী ২০২২
- পেশাগত স্বাস্থ্য, WHO

৮. এসওপি সংশোধনের ইতিহাস

সারি	সংস্করণ	তারিখ	সংযোজন/পরিবর্তন		ট্র্যাকিং নোট

১	আরএসসি-অভিযোগ প্রক্রিয়া-২০২৪-এসওপি	শেষ পর্যালোচনার তারিখ: ১৫ নভেম্বর ২০২৩ অনুমোদন ও বাস্তবায়নের তারিখ: ১৮ জানুয়ারী ২০২৪	রিভিশন ০৩ পৃষ্ঠা ০৩: ২ কর্ম পরিধি অনুচ্ছেদ ০১: আরএসসি'র গোপনীয়তা বজায় রাখা। ০২-০৫ অনুচ্ছেদ যোগ করা হয়েছে অনুচ্ছেদ ০২: পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য (ওএসএইচ-OSH) এর মধ্যে রয়েছে অগ্নি, বৈদ্যুতিক, কাঠামোগত বা বয়লার নিরাপত্তার বিচ্যুতি সম্পর্কিত বিষয়, ব্যক্তিগত প্রতিরক্ষামূলক সরঞ্জাম, মাতৃত্বকালীন ও অসুস্থতাজনীত ছুটি, অতিরিক্ত কর্ম ঘন্টা, জোরপূর্বক ওভারটাইম, যৌন হয়রানি এবং কর্মক্ষেত্রে সহিংসতা, কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা/আঘাত এবং রোগ, স্বাস্থ্য ও পরিচ্ছন্নতা। ওএসএইচ (OSH)-এর মধ্যে সে সকল পাওনা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্যের সাথে সম্পর্কিত, যেমন অসুস্থতাজনিত ছুটির মজুরি, মাতৃত্বকালীন মজুরি এবং অন্য যে কোনও ধরণের পাওনা যা কিনা নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগের আওতায় অভিযোগ করায় প্রতিহিংসার কারণে প্রভাবিত হয়েছ; কিন্তু সাধারণ মজুরি যেমন ওভারটাইমের মজুরি, মজুরি স্তর, ঈদ বোনাস ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত নয়। অনুচ্ছেদ ০৩: **কোভিড-১৯ সম্পর্কিত বিষয়:** স্টিয়ারিং কমিটির চুক্তির মাধ্যমে (২৮ এপ্রিল ২০২০), অভিযোগ প্রক্রিয়া কর্মী/শ্রমিকদের উপর কোভিড-১৯ স্বাস্থ্য সংকটের অর্থনৈতিক প্রভাব সম্পর্কিত অভিযোগগুলোকে ও এস এইচ (OSH) হিসাবে বিবেচনা করে (যেমন, মজুরি প্রদান না করা অথবা বকেয়া মজুরি পরিশোধ না করেই ছাঁটাই করা। কোভিড-১৯ সময়কাল: মার্চ ২০২০ থেকে এপ্রিল ২০২১। অনুচ্ছেদ ০৪: **প্রতিহিংসামূলক আচরণ সম্পর্কিত বিষয়:** যে সকল শ্রমিক নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়ার আওতায় অভিযোগ দায়ের করেছেন তারা আরএসসি-তে অভিযোগ করার কারণে কোনো	পর্যালোচনা করেছেন: এইচওডি-অভিজিৎ মুৎসুদ্দি , সিনিয়র এইচওডি - সিফাত আহমেদ, সিএসও- হাসান নওয়াজিস অনুমোদন দিয়েছেন: ম্যানেজিং ডিরেক্টর- আব্দুল হক	

			ধরনের প্রতিশোধ বা প্রতিহিংসার মুখোমুখি হতে পারেন না। অনুচ্ছেদ ০৫: **নন-ওএসএইচ (Non-OSH) সম্পর্কিত বিষয়:** অন্যান্য বিষয় যেগুলো উপরে উল্লিখিত মানদণ্ডের অন্তর্ভুক্ত নয় সেগুলো নন-ওএসএইচ (Non-OSH) অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে। আরএসসি প্রোটোকল অনুযায়ী কমপ্লেইন্টস মেকানিজম ইউনিট সেই অভিযোগগুলো সংশ্লিষ্ট কারখানা, সেই কারখানার সাথে যে সকল স্বাক্ষরকারী ব্র্যান্ড/কোম্পানীর ব্যবসায়িক সম্পর্ক রয়েছে বা শ্রমিকপক্ষের স্বাক্ষরকারীদের কাছে প্রেরণ করে এবং অভিযোগকারীর অনুরোধের প্রেক্ষিতে তাকে সরকারের কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তর (ডি আই এফ ই-DIFE)-এর হেল্পলাইন নম্বর প্রদান করা হয়। যে সকল কারখানা আরএসসি'র আওতাভুক্ত নয় এবং "নো ব্র্যান্ড" ফ্যাক্টরি থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের ডি আই এফ ই-(DIFE) হেল্পলাইন নম্বর (১৬৩৫৭) প্রদানের মাধ্যমে উক্ত হটলাইনে অভিযোগ প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হয়। যদি কোন কারখানায় নিরাপত্তা-সম্পর্কিত জরুরী সমস্যা উথাপিত হয় যেমন, দুর্ঘটনা/আকস্মিক ঘটনা সংক্রান্ত সমস্যা, নিরাপত্তা সংক্রান্ত সমস্যা, শিশুশ্রম ইত্যাদি, সেক্ষেত্রে আরএসসি সরাসরি ই-মেইলের মাধ্যমে ডি আই এফ ই-(DIFE)-কে অবহিত করে। পৃষ্ঠা ০৪: ৩ পদ্ধতি, অনুচ্ছেদ-০১ যোগ করা হয়েছে অনুচ্ছেদ ০২: আরএসসি'র নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য বিষয়ক অভিযোগ প্রক্রিয়ার কর্মপদ্ধতি একটি অনুসন্ধানমূলক প্রক্রিয়া যা একটি পুনরুদ্ধারমূলক ন্যায়বিচার পদ্ধতি অনুসরন		

			করে এবং সহযোগিতামুলক পদ্ধতিতে সংস্কারমূলক পদক্ষেপ বাস্তবায়ন করে থাকে। পৃষ্ঠা ০৪: ৩.২ এবং ৩.২.১ একীভূত করা হয়েছে এবং ৩.২ কর্তৃক প্রতিস্থাপিত হয়েছে। ওএসএইচ (OSH) অভিযোগের প্রকৃতি ৩.২ ওএসএইচ (OSH) এর প্রকৃতি অনুচ্ছেদ -১০ যোগ করা হয়েছে। অনুচ্ছেদ-১০: **কল্যাণ এবং অন্যান্য নিরাপত্তা:** পিপিই, ডে-কেয়ার, মেডিকেল সেন্টার, ক্যান্টিন, অভিযোগ বাক্স, ফায়ার ড্রিল, টিফিন, প্রাথমিক চিকিৎসা, পানীয় জল, প্রক্ষালন/ধৌতকরণ সুবিধা, ইত্যাদি সহ সেইফটি কমিটির সদস্য কর্তৃক উত্থাপিত শ্রমিক/কর্মীদের নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সম্পর্কিত অভিযোগ। পাদটীকা ০৮ যোগ করা হয়েছে। ৮. ইন্টারন্যাশনাল অ্যাকর্ড এবং ইন্টারন্যাশনাল অ্যাকর্ড প্রোটোকল প্যাক ২০২১-এর আর্টিকেল ২৩,২৪,২৫,২৬ এবং ২৭ পৃষ্ঠা ৮: ৫ প্রকাশনা: ১ম অনুচ্ছেদের দ্বিতীয় লাইনটি প্রতিস্থাপিত হয়েছে পৃষ্ঠা ১০: ৭ রেফারেন্স তালিকা: ১২ নং পয়েন্ট যোগ করা হয়েছে: ইন্টারন্যাশনাল অ্যাকর্ড প্রোটোকল প্যাক, ২০২১		
২	আরএসসি-অভিযোগ প্রক্রিয়া-এসওপি-২০২৩	শেষ পর্যালোচনার তারিখ: ২২ অক্টোবর ২০২৩ অনুমোদন ও বাস্তবায়নের তারিখ: ২৩ অক্টোবর ২০২৩	রিভিশন ০২ পরিবর্তনগুলো নীচের সারণীতে সংযুক্ত করা হয়েছে *" সারণী ১: ২০২২ সালে অনুমোদিত এসওপি এবং ২০২৩ সালে প্রকাশিত এসওপি এর মধ্যে একটি সারাংশের পরিবর্তন।"*	পর্যালোচনা করেছেন: এইচওডি- অভিজিৎ মুৎসুদ্দি , সিনিয়র এইচওডি - সিফাত আহমেদ	প্রকাশিত হয়েছে

				অনুমোদন দিয়েছেন: সিএসও- জর্জ ফেলার, এমডি- আব্দুল হক	
৩	আরএসসি-ওএসএইচ (OSH)-আইএমপি-এসওপি-২০২১-০২২	শেষ পর্যালোচনার তারিখ: ৮ মে ২০২২ বাস্তবায়নের তারিখ: ০১ জুন ২০২০	রিভিশন ০১ অ্যাকর্ড কর্তৃক প্রস্তুতকৃত	পর্যালোচনা করেছেন: হেড অফ ওয়ার্কপ্লেস প্রোগ্রাম (ক্রিস্টিন ড্রিউ) অনুমোদন দিয়েছেন: এমডি ও এক্টিং সিএসও	

সারণী ১: ২০২২ সালে অনুমোদিত এসওপি এবং ২০২৩ সালে প্রকাশিত এসওপি-এর মধ্যে একটি সারাংশের পরিবর্তন।

এসএল	আরএসসি-অভিযোগ প্রক্রিয়া-এসওপি-২০২২	আরএসসি-অভিযোগ প্রক্রিয়া-এসওপি-২০২৩	মন্তব্য
১	অভিযোগ প্রক্রিয়া-১-এ প্রবেশাধিকার	উদ্দেশ্য ১ এবং কর্ম পরিধি ২	নতুন সংযোজন দিয়ে প্রতিস্থাপিত হয়েছে
২	অভিযোগ প্রক্রিয়া-২ তথ্য বিতরণ	-	সরানো হয়েছে
৩	অভিযোগ গ্রহণের উপায়- ৩	অভিযোগ গ্রহণ- ৩.১	পুনঃসংজ্ঞায়িত
৪	অভিযোগ নথিভুক্তকরণ/রেকর্ডিং- ৫ ও এস এইচ (OSH) বা নন-ও এস এইচ (Non-OSH) নির্ধারণ করা- ৬ লঙ্ঘন বা সহিংসতার হুমকির অভিযোগ - ১৫. তথ্য ও প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা- ২০ ও এস এইচ (OSH) কমপ্লেইন্টস ডিটার্মিনেশন গাইড	অভিযোগের প্রকৃতি- ৩.২	সংশোধিত
৫	অগ্রাধিকার ও নির্দেশক টাইমস্কেল- ৭	-	সরানো হয়েছে
৬	অভিযোগ সংক্রান্ত অতিরিক্ত তথ্য সংগ্রহ- ৮	প্রারম্ভিক/প্রাথমিক /অফ-সাইট মূল্যায়ন- ৩.৩	সংশোধিত

		সরজমিনে তদন্ত/ফ্যাক্টরি ইনভেস্টিগেশন- ৩.৪	
৭	দাখিলকৃত কমপ্লেইন্টস/অভিযোগের ই-মেইল নোটিফিকেশন- ৯	যোগাযোগ/ই-মেইল নোটিফিকেশন- ৩.৫	সংশোধিত
৮	যে অভিযোগের জন্য সরজমিনে পরিদর্শন বা নিরাপত্তা পরীক্ষা/সেইফটি চেক প্রয়োজন- ১০	অন-সাইট অ্যাসেসমেন্ট বা সরজমিনে পরিদর্শন /ফ্যাক্টরি ইনভেস্টিগেশন- ৩.৪	সংশোধিত
৯	কারখানার অভিযোগ খন্ডন- ১১	প্রতিক্রিয়া/উত্তর- ৩.৬	সংশোধিত
১০	যে সকল অভিযোগের জন্য সভা এবং শুনানির জন্য প্রয়োজন হয়- ১২	রেজুলেশন /সমাধান প্রস্তাবনা মিটিং - ৩.৭	সংশোধিত
১১	কারখানায় ঘোষণা সংক্রান্ত অভিযোগ- ১৩	প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা- ৪	সংশোধিত
১২	প্রতিহিংসামূলক আচরণের জন্য অভিযোগ-১৪	কর্ম পরিধি ২: প্রতিহিংসামূলক আচরণ সংক্রান্ত সমস্যা	সংশোধিত
১৩	ডিটার্মিনেশন, প্রমাণের মানদণ্ড এবং "পুর্নাঙ্গ" প্রতিকার- ১৬	ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত প্রদান- ৩.৮	সংশোধিত
১৪	এস্কেলেশন প্রোটোকল জারি এবং প্রয়োগ - ১৭	এস্কেলেশন প্রোটোকল- ৩.৯	সংশোধিত
১৫	-	অসহযোগীতার জন্য ডিটার্মিনেশন/সিদ্ধান্ত প্রদান- ৩.৯.১ প্রতিকার বাস্তবায়নে ব্যর্থতা ৩.৯.২ ডি-এস্কেলেশন প্রক্রিয়া ৩.৯.৩	নতুন সংযোজন
১৬	অভিযোগ নিষ্পত্তি/ক্লোজিং কমপ্লেইন্টস- ১৮	অভিযোগ নিষ্পত্তি/ক্লোজিং কমপ্লেইন্টস- ৩.১০	সংশোধিত
১৭	অভিযোগকারীর গোপনীয়তা বজায় রাখা ও অভিযোগের উপর পাবলিক রিপোর্টিং- ১৯	প্রকাশনা ও তথ্য ব্যবস্থাপনা- ৫	সংশোধিত
১৮	কমপ্লেইন্টস ফ্লো চার্ট	আরএসসি কমপ্লেইন্টস মেকানিজম ফ্লো চার্ট- ৩.১১	সংশোধিত
১৯		আদ্যক্ষর ও শব্দসংক্ষেপের তালিকা- ৬	নতুন সংযোজন
২০		রেফারেন্স তালিকা- ৭	নতুন সংযোজন
২১		সংশোধনের ইতিহাস সংক্রান্ত তথ্য- ৮	নতুন সংযোজন