অভিযোগ পরিচালনা
Grievance Handling

৬

মানুষ চির অসুখী প্রাণী। কোন একটা অবস্থা নিয়ে মানুষ বেশী দিন সন্তুষ্ট থাকে না। পরিবর্তন চায়। পরিবর্তনের জন্য অশান্তি তৈরি করে। মানুষ আবার বিচিত্র। কোন দু'টি মানুষের ব্যক্তিত্ব এক রকম নয়। ভিন্ন মত মানব সমাজে থাকবেই। এ প্রেক্ষিতে ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানে কর্মরত মানুষদের মধ্যে মত পার্থক্য ও অসন্তুষ্টি থাকে। এই অসন্তুষ্টি থেকে অভিযোগ। শিল্প সম্পর্ক ব্যবস্থাপনাকে অভিযোগের সন্তোষজনক সমাধান করতে হবে। তা না হলে শেষ পর্যন্ত শিল্প বিরোধ দেখা দিতে পারে। এ জন্য শিক্ষার্থীদের এ বিষয়ে সার্বিক জ্ঞান থাকা দরকার। এই ইউনিটে, তাই অভিযোগ পরিচালনা /মোকাবেলা সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে।

ইউনিট সমাপ্তির সময়	ইউনিট সমাপ্তির সর্বোচ্চ সময় দুই সপ্তাহ

এ ইউনিটের পাঠসমূহ

পাঠ- ৬.১ :
পাঠ- ৬.২ :

পাঠ ৬.১ অভিযোগ পরিচালনা/মোকাবেলা ঃ প্রকৃতি ও কার্যধারা

===

উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি-

- অভিযোগ কাকে বলে তা বলতে পারবেন
- অভিযোগ পরিচালনা /মোকাবেলা ধারণাটির সংজ্ঞা বলতে পারবেন
- অভিযোগ পরিচালনা /মোকাবেলা বৈশিষ্ট্যাবলী ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অভিযোগের শ্রেণীকরণ করতে পারবেন
- অভিযোগ কিভাবে চিহ্নিত করা যায় তা বর্ণনা করতে পারবেন
- অভিযোগের কারণ ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- অভিযোগের প্রতিক্রিয়া বর্ণনা করতে পারবেন

সূচনা বক্তব্য

Introduction

আমরা জানি মনে ও মননে প্রত্যেক মানুষ স্বতন্ত্র্য ও আলাদা। কোন দুটি মানুষের ব্যক্তিত্ব এক রকম নয়। এ কারণে কোন ঘটনা , অবস্থা, মত ইত্যাদি নিয়ে কোন দু'টি মানুষ একমত হতে পারে না। একজন সন্তুষ্ট হয়, তো অন্য জন অসন্তুষ্ট থাকে। যে কোন ধরনের অসন্তুষ্টির সমাধান করা দরকার। তা না হলে শেষ পর্যন্ত শিল্প বিরোধ দেখা দিতে পারে। এ লক্ষ্যে এই পাঠে অভিযোগ পরিচালনা বা মোকাবেলা করার ধারণা ও কলাকৌশল নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। সর্বপ্রথমে অভিযোগ কাকে বলে তা নিয়ে আলোচনা হবে।

অভিযোগের সংজ্ঞা

Definition of Grievance

সাধারণ ভাবে অভিযোগ বলতে ব্যবস্থাপনার গোচরে আনিত সংগঠনের কোন বিষয় সম্পর্কে একজন কর্মচারির আপত্তি বা অসন্তুষ্টি। ব্যবস্থাপকীয় কর্মচারি বা শ্রমিক কর্মচারি যে কারো অভিযোগ থাকতে পারে। প্রতিষ্ঠানের কার্য পরিবেশ, নিয়োগ শর্ত, মজুরি ,বেতন, বোনাস, ভাতা, ছুটি, সুবিধাদি ইত্যাদি বিষয়ে একজন কর্মচারির অসন্তুষ্টিজাত নালিশ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হয়। অভিযোগ সম্পর্কে কয়েকজন বিশেষজ্ঞের সংজ্ঞা ও মত দেয়া হলো।

নিয়োগ সম্পর্ক নিয়ে একজন কর্মচারির বাস্তব বা কাল্পনিক অবিচারের শিকার হওয়ার ব্যক্তিগত অনুভূতির নাম হলো অভিযোগ। -ওয়ার্দার ও ডেভিস (২০০১:২৯৯)। [A grievanceis any real or imagined feeling of personal injustice that an employee has about the employment relationship.]

অভিযোগ হলো কোম্পানির সাথে সম্পর্কিত যে কোন বিষয় থেকে উদ্ভূত প্রকাশিত অথবা অপ্রকাশিত, বৈধ বা অবৈধ যে কোন অতৃপ্তি বা অসন্তুষ্টি, যা একজন কর্মচারি অন্যায়, অন্যায্য বা অসম বলে চিন্তা করে, বিশ্বাস করে,এমন কি অনুভব করে।- জুসিয়াস (১৯৭১)।[A grievanceis any discontent or dissatisfaction, whether expressed or not, whether valid or not, arising out of anything connected with the company which an employee thinks, believes or even feels to be unfair, unjust or inequitable.]

অভিযোগ হলো দাবী করা অন্যায় আচরণের বিরুদ্ধে উত্থাপিত একজন কর্মচারির লিখিত নালিশ। - ইয়োডার (১৯৭২)। [A grievanceis a written complaint filed by an employee and claiming unfair treatment.]

অভিযোগ হলো এক বা একাধিক শ্রমিক কর্তৃক মজুরি, ভাতা, কার্য শর্ত, এবং চাকুরির শর্তাধীন বিষয় সম্পর্কে নালিশ। - আই.এল.ও. (১৯৭৩)। [A grievanceis a complaint of one or more workers in respect of wages , allowances, conditions of work and interpretation of service stipulations.]

অভিযোগ সম্পর্কে উপর্যুক্ত আলোচনা থেকে বোঝা যাচ্ছে, অভিযোগ শুধু ব্যবস্থাপনার কাছে আনীত লিখিত বা মৌখিক নালিশ নয়। কোন কর্মচারি যদি মনে করে তার প্রতি অন্যায় করা হয়েছে, তার অভিযোগ যথাযথ বিবেচনা ছাড়া বাতিল করা হয়েছে, তার অভিযোগ অযৌক্তিক ভাবে গ্রহণ করা হয়নি,চাকুরির শর্তাবলী ও পরিবেশের কোন বিষয় নিয়ে তাকে বঞ্চিত করা হয়েছে, অথবা এ বিষয়ে প্রকাশিত ও অপ্রকাশিত যে কোন অসন্তুষ্টি অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অভিযোগ একটি সামগ্রিক বিষয় নিয়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক ধারণা, কোন খন্ডিত ধারণা নয়। পরিশেষে বলা যায়, অভিযোগ হলো চাকুরি ও নিয়োগ শর্তাবলী সংক্রান্ত কোন বাস্তব অথবা কাল্পনিক কারণে নিজের প্রতি অন্যায় হয়েছে বলে কোন কর্মচারি মনে করে বা বিশ্বাস করে এমন প্রকাশিত বা অপ্রকাশিত সকল অসন্তুষ্টিকে অভিযোগ বলে।

এবার চলুন জানা যাক অভিযোগের বৈশিষ্ট্যাবলী কি কি।

অভিযোগের বৈশিষ্ট্যাবলী

Features of Grievance

অভিযোগের সংজ্ঞা বিশ্লেষণ করলে আমরা অভিযোগের নিম্নে আলোচিত বৈশিষ্ট্যাবলী পাই-

১। অভিযোগ একটি মানসিক অসন্তুষ্টি বা অতৃপ্তিবোধ, যা হতে পারে (ক) বাস্তব ও কাল্পনিক কারণ প্রসূত; (খ) কর্মচারি কর্তৃক ব্যক্ত বা অব্যক্ত; (গ) লিখিত বা মৌখিক ; (ঘ) বৈধ বা অবৈধ ,এবং (ঘ) সত্য বা ভিত্তিহীন কারণ প্রসূত।

২। অভিযোগ হতে হলে একজন কর্মচারিকে মনে করতে হবে বা বিশ্বাস করতে হবে যে, সে অন্যায়, অবিচার বা বৈষম্যের শিকার হয়েছে।

৩। অভিযোগ অবশ্যই কর্মচারির চাকুরি,কার্যপরিবেশ ও সাংগঠনিক কার্য সম্পর্কে হতে হবে।

৪। অভিযোগকে নালিশ আকারে উত্থাপন করে ব্যবস্থাপনার দৃষ্টি আকর্ষণ করতে হবে।

এবার আমরা অভিযোগের প্রকারভেদ নিয়ে আলোচনা করব।

অভিযোগের প্রকারভেদ

Types /Forms of Grievance

অভিযোগের সংজ্ঞা ও প্রকৃতি পর্যালোচনা করলে দেখা যায় অভিযোগ নানা প্রকারের হতে পারে। এই প্রকারগুলো নিয়ে নিচে আলোচনা করা হলো -

১। **ব্যক্তিক অভিযোগ ঃ** কোন ব্যক্তি-শ্রমিক বা কর্মচারি যখন মনে করে যে, প্রশাসনের কোন কর্মকান্ড বা শ্রম আইনের কোন ধারা বলবৎ না করা বা নিয়োগ চুক্তি অনুসারে তার প্রাপ্য কোন সুবিধা না দেয়ার কারণে তার নিজের অধিকার বা স্বার্থ খর্ব করেছে, তখন সে ক্ষুব্ধ হয়। তার এই ব্যক্তিগত অধিকার হারানোর ক্ষুব্ধতাকে ব্যক্তিক অভিযোগ বলে।

২। **দলীয় অভিযোগ ঃ** প্রশাসনের কোন কর্মকান্ড বা শ্রম আইনের কোন ধারা বলবৎ না করার কারণে যখন একদল শ্রমিক-কর্মচারির স্বার্থ ও অধিকার ক্ষতিগ্রস্থ হয়েছে বলে তারা মনে করে সংক্ষুব্ধ হয়, তখন এই দলগত অধিকার হারানোর ক্ষুব্ধতাকে দলগত অভিযোগ বলে।

৩। **পলিসি অভিযোগ ঃ** যখন প্রতিষ্ঠানের কোন পলিসি মালিক বা ব্যবস্থাপনা অনুসরণ করে না বা তার সুবিধা থেকে শ্রমিক-কর্মচারিদের বঞ্চিত করে, তখন শ্রমিক-কর্মচারিদের সংক্ষুব্ধ হয়। এই পলিসি বিষয়ক অধিকার হারানোর ক্ষুব্ধতাকে পলিসি অভিযোগ বলে।

৪। **দৃশ্যমান ও সুপ্ত অভিযোগ ঃ** কোন অভিযোগ যখন অন্যের কাছে দৃশ্যমান হয়, অর্থাৎ সংক্ষুব্ধতা আচার-আচারণে প্রকাশিত হয়, তখন তাকে দৃশ্যমান অভিযোগ বলে। আবার অনেক অভিযোগ অন্যের কাছে অদৃশ্যমান থাকে অর্থাৎ ব্যক্তির মনের মধ্যে লুকিয়ে থাকে,তাকে সুপ্ত অভিযোগ বলে।

৫। **বাস্তব ও কাল্পনিক অভিযোগ ঃ** কোন অভিযোগ যখন বাস্তব অবস্থা প্রসূত হয় অর্থাৎ সংক্ষুব্ধতার ভৌত কারণ আছে, তখন তাকে বাস্তব অভিযোগ বলে। আবার অনেক অভিযোগ এমন যে, ব্যক্তি মনে করে বা বিশ্বাস করে কিন্তু তার কোন বাস্তবতা নেই। এ রূপ কল্পিত কারণ প্রসূত অসন্তুষ্টিকে কাল্পনিক অভিযোগ বলে।

৬। **প্রকাশিত ও অপ্রকাশিত অভিযোগ ঃ** কোন অভিযোগ যখন লিখিত বা মৌখিক নালিশ আকারে ব্যবস্থাপনা বা মালিকের কাছে উপস্থাপন করা হয়, তখন তাকে প্রকাশিত অভিযোগ বলে। আবার অনেক অভিযোগ অবস্থা দৃষ্টে মনে করা হয় যে বিদ্যমান আছে,তবে তা কারো কাছে স্পষ্ট ভাবে প্রতীয়মান হয় না, তখন তাকে অপ্রকাশিত অভিযোগ বলে।

৭। **মৌখিক ও লিখিত অভিযোগ ঃ** কোন অভিযোগ যখন লিখিত নালিশ আকারে ব্যবস্থাপনা বা মালিকের কাছে উপস্থাপন করা হয়, তখন তাকে লিখিত অভিযোগ বলে। কোন অভিযোগ যখন মৌখিক নালিশ আকারে ব্যবস্থাপনা বা মালিকের কাছে উপস্থাপন করা হয়, তখন তাকে মৌখিক অভিযোগ বলে।

৮। **ছদ্মবেশী অভিযোগ ঃ** অনেক সময় প্রবল মানসিক চাপের কারণে বা হতাশার কারণে অভিযোগ সংঘটিত হয়, কিন্তু এর কারণ শ্রমিক-কর্মচারিরা কেউ জানে না। অভিযোগের কারণটা অজ্ঞাত থাকে। এ ধরনের অভিযোগকে ছদ্মবেশীঅভিযোগ বলে।

৯। **ইউনিয়ন অভিযোগ ঃ** অনেক সময় শ্রমিক ইউনিয়ন ব্যবস্থাপনা বা মলিকের কাছে কোন ব্যক্তিক বা দলীয় অভিযোগ মৌখিক বা লিখিত ভাবে উপস্থাপন করে প্রতিকার চায়। এ ধরনের অভিযোগকে ইউনিয়ন অভিযোগ বলে।

এবার আমরা অভিযোগ চিহ্নিতকরণ করার উপায়গুলোর কথা বলব।

অভিযোগ চিহ্নিতকরণ

Identification of Grievance

অভিযোগ একটি মানসিক অসন্তুষ্টি বা অতৃপ্তিবোধ। নিয়োগ সম্পর্ক নিয়ে একজন কর্মচারির বাস্তব বা কাল্পনিক অবিচারের শিকার হওয়ার ব্যক্তিগত অনুভুতির নাম হলো অভিযোগ। অভিযোগের কারণগুলো পূর্বাহ্নে চিহ্নিত করতে পারলে অবিযোগের আগেই ব্যবস্থাপনা সেগুলো সংশোধন করতে পারে। এ জন্য অভিযোগের উৎস চিহ্নিত করা বেশ কঠিন। তবে নিম্নবর্ণিত উপায়গুলো ব্যবহার করে অভিযোগের উৎস চিহ্নিত করা যায়।

১। **বহির্গমন সাক্ষাৎকার (Exit Interview)ঃ** শ্রমিক-কর্মচারিরা যখন অবসর গ্রহণ করে, পদত্যাগ করে, বা অন্য কোন কারণে তাদের চাকুরির অবসান হয়, তখন তাদের একটা সাক্ষাৎকার নেয়া হয়, যা বহির্গমন সাক্ষাৎকার বলে। এই সাক্ষাৎকারে প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ, ব্যবস্থপনা, নেতৃত্ব, মানব সম্পর্ক, পদ্ধতি, নিয়ম-কানুন, শৃঙ্খলা বিধি ইত্যাদি সম্পর্কে খোলামেলা জানতে চাওয়া হয়। মানব সম্পর্ক ব্যবস্থাপক নিজেএই সাক্ষাৎকার গ্রহণ করেন। এই সাক্ষাৎকারের উদ্দেশ্য থাকে সাংগঠনিক পরিবেশের উন্নয়ন সাধন করা। যে শ্রমিক-কর্মচারি চলে যাচ্ছে তারও মনে কোন ভয়ভীতি থাকে না। ফলে, মুক্ত মনে সে তার ভাবনা, ক্ষোভ, দুঃখ-বেদনা ও অসন্তোষের কারণগুলো বলে। সেগুলো অপসারণের উপায় সম্পর্কে তার পরামর্শ চাওয়া হয়। এ কারণে অভিযোগের উৎস চিহ্নিত করার এটি একটি চমৎকার ও খুবই কার্যকর উপায়।

২। **অভিযোগ বাক্স ব্যবস্থা (Gripe Box System)ঃ** প্রতিষ্ঠান কোন একটা সুবিধাজনক স্থানে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করে শ্রমিক-কর্মচারিদের মুক্ত মনে তাদের অসন্তোষের কথা লিখে এই বাক্সে ফেলার জন্য অহ্বান করে। নামে অথবা বেনামে তারা তাদের বঞ্চনার কথা ও কারণ লিখে অভিযোগ বাক্সে ফেলতে পারে। এগুলো থেকে ব্যবস্থপনা নানা বিষয়ে অভিযোগ জানতে পারে এবং অগ্রকার্যক্রম গ্রহণ করে তার সমাধান করতে পারে। ফলে, অভিযোগের উৎসগুলো বন্ধ হয়, অভিযোগ কমে যায় ও সর্বোপরি, শিল্পে অন্তোষের সম্ভাবনা কমে যায়।

৩। **মতামত জরিপ (Opinion Survey)ঃ** সাংগঠনিক নানা বিষয়ে শ্রমিক-কর্মচারিদের মতামত জানার জন্য মতামত জরিপ করা হয়। এ থেকে প্রাপ্ত তথ্য অভিযোগের কারণ চিহ্নিত করতে সাহায্য করে। মনোবল জরিপ, কার্য সন্তুষ্টি জরিপ, মনোভাব জরিপ, অভিযোগ জরিপ ইত্যাদি নামে এই জরিপ করা হয়। মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনার কোন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বা গবেষণা সেল বা প্রতিষ্ঠানের বাইরের কোন প্রতিষ্ঠান এই জরিপ করে। এই জরিপে অংশগ্রহণকারীদের নাম দিতে হয় না এবং এই জরিপ তত্ত্বাবধায়করা করে না বলে শ্রমিক-কর্মচারিরা উৎসাহের সাথে, মুক্ত মনে তাদের মতামত দেয়। এই ধরনের মতামত জানার আরও উপায় হলো কালান্তিক সাক্ষাৎকার, দলগত সভা, যৌথ দরকষাকষি সভা,অনানুষ্ঠানিক সমাবেশ ইত্যাদি। এখান থেকেও অনেক অভিযোগ সম্পর্কে জানা যায়।

৪। **মুক্ত দরজা পলিসি (Open Door Policy)ঃ** এই ব্যবস্থায় ব্যবস্থাপকগণের কাছে যে কোন সময়ে শ্রমিক - কর্মচারিদের আসার সুযোগ থাকে এবং তাদের অভিযোগ নিয়ে কথা বলতে পারে। এই মুক্ত দরজা পলিসির উদ্দেশ্য থাকে উর্ধ্বমুখী যোগাযোগে শ্রমিক - কর্মচারিদের উৎসাহিত করা। ব্যবস্থাপকও খোলা মনে তাদের কথা শোনে ও কার্যকর ব্যবস্থা নেয়। যা হোক, অভিযোগ চিহ্নিত করার জন্য মুক্ত দরজা পলিসি একটি কার্যকর বিকল্প।

এবার আমরা অভিযোগের কারণসমূহ নিয়ে আলোচনা করা হবে।

অভিযোগের কারণসমূহ

Causes of Grievance

একজন কর্মচারি যখন উপলব্ধি করে সে অন্যায় বা অবিচারের শিকার হয়েছে, অথিকার থেকে বঞ্চিত হয়েছে, তখন সে অসন্তুষ্ট হয়। এই অসন্তুষ্টি থেকে উদ্ভুত হয় অভিযোগ। যা হোক, বিভিন্ন গবেষণা ও বাস্তব অভিজ্ঞতা থেকে অভিযোগের যে কারণসমূহ জানা যায়, সেগুলো নিচে আলোচনা করা হলো -

১। **সাংগঠনিক বিধি-বিধানের অপপ্রয়োগ ঃ** একজন কর্মচারি সাংগঠনিক বিধি-বিধান, নিয়োগ শর্ত ইত্যাদি দ্বারা চালিত হয়। মালিক বা ব্যবস্থাপনা যদি এ সকল সাংগঠনিক বিধি-বিধান যথাযথ ভাবে অনুসরণ না করে বা তার অপপ্রয়োগ করে তা হলে কর্মচারিরা ক্ষুব্ধ হয় এবং অভিযোগ করে।

২। **প্রতিকূল কার্য পরিবেশ ঃ** প্রতিষ্ঠানের ভৌত ও মানবিক কার্য পরিবেশ অনুকূল ও সন্তোষজনক হওয়া বাঞ্চনীয়। কার্যপরিবেশ যদি ক্ষতিকর, ঝুঁকিপূর্ণ, বৈরী ও অমানবিক হয়, তা হলে সেটি কর্মচারিদের অসন্তোষের কারণ হয়ে দাঁড়ায়। এমতাবস্থায়, কর্মচারিরা প্রতিবাদী হয়ে ওঠে ও অভিযোগ দায়ের করে।

৩। **প্রত্যাশিত পরিবর্তন না আনা ঃ** সংগঠনের অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ পরিবেশের পরিবর্তনের সাথে সাথে কর্মচারিরা কিছু কিছু সাংগঠনিক পরিবর্তন আশা করে। মালিক বা ব্যবস্থাপনা সে সকল প্রত্যাশিত পরিবর্তন না করলে তারা সংক্ষুব্ধ হয় ও অভিযোগ করে।

৪। **কর্মচারিদের নিম্ন মনোবল ও চরম হতাশা ঃ** কর্মচারিদের মনোবল ও আশা তাদেরকে প্রতিষ্ঠানের প্রতি অনুগত করে, উৎপাদনে মনোযোগী করে ও প্রতিষ্ঠানে শান্তি আনে। কিন্তু তাদের মনোবল যদি নিম্ন থাকে ও তারা যদি চরম হতাশাগ্রস্থ থাকে, তা হলে সামান্য অজুহাত ও ভুলভ্রান্তিতে প্রতিষ্ঠানের প্রতি তাদের বিরূপ মনোভাব দেখা দেয় ও অসন্তোষ পরিলক্ষিত হয়। ফলে, অভিযোগের পরিমাণ বেশী হয়।

৫। **তত্ত্বধায়কের অশোভন আচরণ ঃ** শ্রমিক কর্মচারিরা তত্ত্বধায়কের সরাসরি অধীনে থেকে কাজ করে। শ্রমিক কর্মচারি ও তত্ত্বধায়কের মধ্যে মধুর সুসম্পর্ক থাকলে প্রতিষ্ঠানে শান্তি বজায় তাকে। কিন্তু তত্ত্বধায়ক যদি শ্রমিক কর্মচারিদের সাথে অশোভন আচরণ করে, তা হলে তারা বিক্ষুব্ধ হয় ও অভিযোগ উত্থাপন করে।

৬। **ভ্রান্ত ধারণা ঃ** শ্রমিক কর্মচারি ও মালিক বা ব্যবস্থাপক পরস্পরকে শত্রুপক্ষ মনে করে। এই মনোজাগতিক বিদ্বেষ ভাব থাকায় এক অপরের সম্পর্কে অনেক ভ্রান্ত ধারণা পোষণ করে। ফলে, শ্রমিক কর্মচারিরা নিজেদেরকে সব সময় বঞ্চিত মনে করে। এ কারণে ভ্রান্ত ধারণা প্রসূত নানা অভিযোগ উত্থাপন করে।

৭। **অবিশ্বাস ও অনাস্থা ঃ** শ্রমিক কর্মচারি ও তত্ত্বাবধায়কদের মধ্যে পারস্পারিক অবিশ্বাস ও অনাস্থা থাকলে এক পক্ষ অন্য পক্ষকে সহ্য করতে পারে না। ফলে, অভিযোগ করার প্রবণতা বাড়ে।

৮। **প্রয়োজনীয় সুযোগ-সুবিধার অভাব ঃ** প্রতিষ্ঠানে সুষ্ঠু ভাবে কাজ করার জন্য সহায়ক সুযোগ সুবিধা থাকা দরকার। প্রয়োজনীয় সুযোগ-সুবিধার অভাব থাকলে তা অভিযোগের কারণ হয়।

৯। **কার্য অসন্তুষ্টি ঃ** কার্য অসন্তুষ্টি অভিযোগের একটা অন্যতম কারণ। শ্রমিক কর্মচারিরা নিজে কাজ নিয়ে খুশী না থাকলে অভিযোগ করে।

১০। **যৌথ চুক্তি ভঙ্গ ঃ** যৌথ দরকষাকষি প্রতিনিধি বা শ্রমিক সংঘের সাথে সম্পাদিত চুক্তি ব্যবস্থাপনা ভঙ্গ করে ও তার যথাযথ বাস্তবায়ন না করে, তাহলে শ্রমিক কর্মচারিরা ক্ষুব্ধ হয়। তখন যৌথ চুক্তি ভঙ্গ অভিযোগের কারণ হয়ে দাঁড়ায়।

১১। শ্রম আইন প্রয়োগ না করা ঃ কারখানা, দোকান ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে সুষ্ঠু শিল্প সম্পর্ক বজায় রাখার জন্য বাংলাদেশ সরকার বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ প্রণয়ন করেছে। এই আইনে চাকুরির শর্ত, স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা, শৃংখলা বিধি ও অন্যান্য অনেক শ্রম বিষয়ক বিধি-বিধান আছে, যা প্রতিপালন করা মালিক পক্ষের জন্য বাধ্যতামূলক। যদি মালিক পক্ষ শ্রম আইন প্রয়োগ না করে, তবে শ্রমিক কর্মচারিরা বিক্ষুব্ধ থাকে এবং তা অভিযোগের কারণ হয়।

১২। শ্রমিক সংঘ গঠন করতে না দেয়া ঃ শ্রমিক সংঘ গঠন করা শ্রমিক কর্মচারিদের একটা সার্বজনীন মৌলিক মানবাধিকার। অনেক দেশে বা অনেক প্রতিষ্ঠানে শ্রমিক সংঘ গঠন করতে দেয়া হয় না। এ কারণে শ্রমিকেরা নিজেদের অধিকার বঞ্চিত ভাবে ও এটি অভিযোগের কারণ হয়।

১৪। দলীয় মতামতের অবমাননা ঃ যৌথ দরকষাকষি প্রতিনিধি বা শ্রমিক সংঘ কর্মচারিদের প্রতিনিধিত্ব করে।এখন মালিক পক্ষ যদি এদের বক্তব্য বা মতামতকে অগ্রাহ্য করে নিজ সিদ্ধান্ত চাপিয়ে দেয়, তা হলে সকল শ্রমিক কর্মচারি দলীয় মতামতের অবমাননা করা হয়েছে বলে মনে করে। ফলে, তারা মালিক পক্ষের বিরুদ্ধে অভিযোগ আনে।

১৫। অস্পষ্ট নিয়োগ চুক্তি ঃ নিয়োগ চুক্তি শ্রমিক কর্মচারিদের আইনগত রক্ষাকবচ হিসেবে কাজ করে। এই নিয়োগ চুক্তিতে লিখিত শর্তগুলো যদি অস্পষ্ট, ক্রটিপূর্ণ ও দ্ব্যর্থবোধক হয়, তা হলে শ্রমিক কর্মচারিরা নিরাপত্তহীনতায় ভোগে এবং তা অভিযোগের অন্যতম কারণ হয়।

১৬। শাস্তি ব্যবস্থার অপপ্রয়োগ ঃ শৃঙ্খলা বিধি সাংগঠনিক আচরণের একটা দলিল, যেখানে প্রতিষ্ঠানে কাজকর্ম-চলাফেরা-কথাবার্তা- আদবকায়দা ইত্যাদির আদর্শ মান লেখা থাকে এবং শৃঙ্খলা বিধি ভঙ্গের শাস্তির বিধানও লেখা থাকে। এই শাস্তি ব্যবস্থার সমতাভিত্তিক প্রয়োগ না হয়ে যদি বৈষম্যমূলক অপপ্রয়োগ হয়, তা হলে তা শ্রমিক কর্মচারিদের ভীষণ ভাবে ক্ষুব্ধ করে। এটি অভিযোগের অন্যতম কারণ হয়।

এবার অভিযোগের প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে বলব।

অভিযোগের প্রতিক্রিয়া

Effects of Grievance

অভিযোগ হলো দাবী করা অন্যায় আচরণের বিরুদ্ধে উত্থাপিত একজন কর্মচারির নালিশ। অভিযোগ মনের অসন্তুষ্টি প্রসূত নালিশ। তাই, কারো মনে যদি অভিযোগ সংঘটিত হয়, তা হলে তার কাজে ও প্রতিষ্ঠানে নানাবিধ প্রতিক্রিয়া ঘটে। নিচে অভিযোগের প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে আলোচনা করা হলো -

১। কাজে আগ্রহ হারায় ঃ অভিযোগকারী শ্রমিক কর্মচারি অসন্তুষ্ট থাকায় সে কাজে আগ্রহ হারায় এবং মনোযোগ দিয়ে কাজ করতে পারে না।

২। উৎপাদনের মান কমে ঃ অভিযোগকারী শ্রমিক কর্মচারি মনোবল হারিয়ে ফেলে ও হতাশায় ভোগে। ফলে, উৎপাদনের মান বজায় রাখতে তার তেমন আগ্রহ থাকে না। এ জন্য তার উৎপাদনের মান কমে যায়।

৩। অপচয় ও ব্যয় বাড়ে ঃ অভিযোগ নিয়ে একজন শ্রমিক কর্মচারি কাজে করলে কাজে ভুল হয় বেশী। সম্পদের ক্ষয়ক্ষতি হয় বলে অপচয় হয়। এবং সার্বিক উৎপাদন ব্যয় বাড়ে।

৪। কর্মচারি আবর্তন বাড়ে ঃঅভিযোগ থাকলে শ্রমিক কর্মচারি অসন্তুষ্ট ও অনাগ্রহী থাকে। প্রতিষ্ঠানের প্রতি আগ্রহ হারিয়ে ফেলে। চাকুরির প্রতি অনীহা সৃষ্টি হয় ও কাজ ছেড়ে চলে যায়। ফলে, শ্রমিক কর্মচারি আবর্তন বাড়ে।

৫। কাজে অনুপস্থিতি বাড়ে ঃঅভিযোগ থাকলে শ্রমিক কর্মচারি কাজের প্রতি বিরক্ত হয়। প্রতিষ্ঠানের উপর থেকে আগ্রহ হারিয়ে ফেলে। তাই, রাগ বা অভিমান করে কাজে অনুপস্থিত থাকে। ফলে, শ্রমিক কর্মচারিদের কাজে অনুপস্থিতি বাড়ে।

৬। দুর্ঘটনা বাড়ে ঃ অসন্তুষ্ট শ্রমিক কর্মচারি কাজে অমনোযোগী ও হতাশাগ্রস্থ থাকে। ফলে, কাজে দুর্ঘটনা ঘটার সম্ভাবনা বাড়ে এবং প্রকৃত দুর্ঘটনা বাড়ে।

৭। **শৃংখলা ভঙ্গ হয় ঃ**অভিযোগ শ্রমিক কর্মচারিকে বিক্ষুব্ধ করে। ফলে, সে প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-কানুন ও শৃঙ্খলা মানতে চায় না। বরং শৃঙ্খলা ভঙ্গ করে বিশৃঙ্খলা সৃষ্টি করে।

৮। **অস্থিরতা বাড়ে ঃ** কোন সাধারণ বিষয়ে অভিযোগ থাকলে শ্রমিক কর্মচারিদের মধ্যে অস্থিরতা সৃষ্টি হয়। এই অস্থিরতা এক সময় শিল্প বিরোধে রূপ নিতে পারে।

সারসংক্ষেপঃ

অভিযোগ হচ্ছে ব্যবস্থাপনার গোচরে আনিত সংগঠনের কোন বিষয় সম্পর্কে একজন শ্রমিক -কর্মচারির আপত্তি বা অসন্তুষ্টি। অভিযোগ নানা প্রকারের হয়ে তাকে। যেমন ব্যক্তিক অভিযোগ, দলীয় অভিযোগ, পলিসি অভিযোগ, দৃশ্যমান ও সুপ্ত অভিযোগ, বাস্তব ও কাল্পনিক অভিযোগ, প্রকাশিত ও অপ্রকাশিত অভিযোগ, মৌখিক ও লিখিত অভিযোগ, ছদ্মবেশী অভিযোগ, ও ইউনিয়ন অভিযোগ।অভিযোগ চিহ্নিতকরণ করার উপায়গুলোর হলো বহির্গমন সাক্ষাৎকার, অভিযোগ বাক্স ব্যবস্থা, মতামত জরিপ ও মুক্ত দরজা পলিসি। যে সকল কারণে অভিযোগ সৃষ্টি হয় সেগুলো হলো সাংগঠনিক বিধি-বিধানের অপপ্রয়োগ, প্রতিকূল কার্যপরিবেশ, প্রত্যাশিত পরিবর্তন না আনা, কর্মচারিদের নিম্ন মনোবল ও চরম হতাশা, তত্ত্বধায়কের অশোভন আচরণ, ভ্রান্ত ধারণা, অবিশ্বাস ও অনাস্থা, প্রয়োজনীয় সুযোগ-সুবিধার অভাব, কার্য অসন্তুষ্টি , যৌথ চুক্তি ভঙ্গ, শ্রম আইন প্রয়োগ না করা ইত্যাদি অন্যতম। অভিযোগের প্রতিক্রিয়া সংগঠনের জন্য ভালো হয় না।

পাঠ ৬.২ অভিযোগ পরিচালনা ঃ প্রতিষ্ঠা, নির্দেশনা, উপাদান ও পদ্ধতি

===

উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি-

- অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠার কার্যক্রম আলোচনা করতে পারবেন
- কার্যকর ভাবে অভিযোগ পরিচালনার নির্দেশনা বর্ণনা করতে পারবেন
- অভিযোগ পরিচালনার অত্যাবশ্যকীয় উপাদানসমূহ বর্ণনা করতে পারবেন
- অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন

সূচনা বক্তব্য

Introduction

এই পাঠে অভিযোগ পরিচালনা বা মোকাবেলা করার পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা , অনুসরণীয় নির্দেশনা, আবশ্যকীয় উপাদান ও অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি বর্ণনা করা হয়েছে। সুষ্ঠু ভাবে অভিযোগ পরিচালনা করতে পারলে শিল্পে শান্তি বজায় থাকে। প্রথমে অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠাকরণ নিয়ে আলোচনা করা হবে।

অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠাকরণ

Establishing a Grievance Procedure

অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করতে হলে কিছু প্রশাসনিক ও নীতিগত কার্য সম্পাদন করা দরকার হয়। সেগুলি নিয়ে নিচে আলোচনা করা হচ্ছেঃ

১। নীতিগত সিদ্ধান্ত (Policy Decision)

প্রতিষ্ঠানের মালিক অর্থাৎ শীর্ষ ব্যবস্থাপকদের অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠার নীতিগত সিদ্ধান্ত নিতে হবে। উত্তম শিল্প সম্পর্ক রাখার জন্য শ্রমিক-কর্মচারিদের অভিযোগ মিমাংসা করার ব্যবস্থা থাকা দরকার। অভিযোগ সন্তোষজনক ভাবে মিমাংসা করতে পারলে আমরা সন্তুষ্ট শ্রমিক-কর্মচারি পাব। শিল্পে উৎপাদন ও শান্তি বজায় থাকবে। এ জন্য মালিক বা শীর্ষ ব্যবস্থাপকদের অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠার নীতিগত সিদ্ধান্ত নিতে হবে। এ সিদ্ধান্ত না হলে অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা যায় না।

১। বিদ্যমান আইনের সাথে মিল (Conformity with Prevailing Lagislation)

প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ পরিচালনারবিধি-বিধান ও পদ্ধতি নক্শা করার সময় দেশে প্রচলিত শ্রম আইনের বিধান মেনে অনুরূপ করতে হবে। নিজ প্রতিষ্ঠানের বিধি-বিধান ও অনুশীলন মেনে অভিযোগ পরিচালনার কাঠামো ও পদ্ধতি প্রণয়ন করতে হবে। তবে তা দেশের সংবিধান ও সার্বজনীন মৌলিক মানবাধিকারের সঙ্গে সাংঘর্ষিক হতে পারবে না। এ সব বিদ্যমান আইন ও বিধির সাথে মিল রেখে অভিযোগ পরিচালনার কাঠামো ও পদ্ধতি নক্শা করতে হবে।

২। **স্পষ্টতা (Clarity)**

অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধান স্পষ্ট হতে হবে।অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতির প্রত্যেকটি বিষয় স্পষ্ট করে বলা থাকতে হবে। অভিযোগ কার কাছে করতে হবে, কি ভাবে করতে হবে- লিখিত, মৌখিক বা উভয় ভাবে, কি কি তথ্য-প্রমাণ ও দলিল আবেদনের সাথে দিতে হবে, শুনানি করার বিধি কি, কত দিনের মধ্যে সমাধান পাওয়া যাবে, আপীল কার কাছে করতে হবে, কত দিনের মধ্যে আপীলের রায় পাওয়া যাবে ইত্যাদি দরকারি বিষয়গুলো স্পষ্ট করে নির্দিষ্ট আকারে অভিযোগ পরিচালনার বিধিতে উল্লেখ থাকতে হবে। অভিযোগ পরিচালনার বিধি সংখ্যাগরিষ্ঠ শ্রমিক-কর্মচারিদের মাতৃ ভাষায় লিখিত হতে হবে।

৩। সহজতা (Simplicity)

অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধান সহজ ভাষায়, বোধগম্য শব্দ ও বাক্যে, দ্ব্যর্থহীন শব্দ ও বাক্যে, ও সংখ্যাগরিষ্ঠ শ্রমিক-কর্মচারিদের মাতৃ ভাষায় লিখিত হতে হবে। উদ্দেশ্য হচ্ছে অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধান শ্রমিক-কর্মচারিরা যেন সহজে পড়তে পারে, বুঝতে পারে ও প্রতিপালন করতে পারে। মনে রাখতে হবে, কোন বিধি-বিধান যারা পালন করবে তারা যদি বুঝতে না পারে বা পড়ে ভুল বোঝে তা হলে জটিলতা তৈরি হয়। তাছাড়া, আবেদনের ফরম, ধরন, প্রদেয় তথ্য ও দলিল ইত্যাদি সর্বনিম্ন রাখতে হবে। এ সবের আধিক্য থাকলে জটিলতা বাড়ে ও অভিযোগ পরিচালনার উদ্দেশ্য অর্জিত হয় না।

৪। দ্রুততা (Promptness)

অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে। মনে রাখতে হবে, 'বিলম্বিত বিচার, অস্বীকৃত বিচার'। তা ছাড়া, অভিযোগ দ্রুত সমাধান করতে পারলে অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারি সন্তুষ্ট হয় ও হৃষ্ট মনে কাজে মনোনিবেশ করতে পারে এবং উৎপাদন ধারা অব্যাহত তাকে। তাই, প্রতিষ্ঠানের স্বার্থেই যত কম সময়ে সম্ভব অভিযোগ নিষ্পত্তি করা দরকার। এ ক্ষেত্রে অভিযোগ পরিচালনার বিধিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা বাঞ্ছনীয় হবে।

৫। প্রশিক্ষণ (Training)

প্রশিক্ষণ হলো অনুসরণীয় কার্য পদ্ধতি সম্পর্কে শিক্ষা দান কার্যক্রম। এ কারণে অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধান প্রণয়নের পর তত্ত্বাবধায়ক, শ্রমিক-কর্মচারি ও ইউনিয়ন কর্মকর্তাদের এ সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দিতে হবে। এর ফলে তারা অভিযোগ পরিচালনার বিধি সঠিক ভাবে বুঝতে পারবে, কোন প্রশ্ন থাকলে তার সমাধান পাবে ও সঠিক ভাবে বিধি মেনে শ্রমিক-কর্মচারি ও ইউনিয়ন কর্মকর্তারা অভিযোগ করতে পারবে ও তত্ত্বাবধায়কগণ অভিযোগ বিধি অনুসরণ করে তা নিষ্পত্তি করতে পারবে। এ জন্য প্রশিক্ষণের কারণে 'বিধি অনুসরণ করা হয় নি' বলে অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোন জটিলতা তৈরি হবে না।

৬। অনুবর্তন (Follow-up)

অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধান একবার তৈরি করে বসে থাকলে চলবে না। মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনাকে তা অব্যাহত ভাবে পরিধারণ বা মনিটরিং করতে হবে। অভিযোগ পরিচালনার ফল অনুবর্তন করতে হবে। আমরা ভুল থেকে শিক্ষা গ্রহণ করি। অবস্থার পরিবর্তনও আমাদেরকে বাস্তবানুগ হতে শিক্ষা দেয়। এ কারণে প্রয়োজনবোধে অভিযোগ পরিচালনার বিধি-বিধানে সংযোজন-বিয়োজন করে এটাকে আরও গ্রহণযোগ্য ও বাস্তবানুগ করতে হবে।

এবার আমরা অভিযোগ পরিচালনার কার্যকর নির্দেশনা নিয়ে আলোচনা করব।

অভিযোগ পরিচালনার কার্যকর নির্দেশনা

Guidelines for Effective Grievance Handling

১। **কার্যপ্রণালী প্রতিষ্ঠা ঃ** অভিযোগ পরিচালনার জন্য প্রত্যেক প্রতিষ্ঠানে লিখিত নির্দেশিকা থাকতে হবে। কোন শ্রমিক কর্মচারির কোন অভিযোগ থাকলে তা কিভাবে কাকে জানাবে ও কিভাবে কার কাছ থেকে কোন ধরনের অভিযোগের প্রতিকার পাবে, তার ব্যবস্থা থাকলে কোন রকম অসুবিধা ছাড়া শ্রমিক কর্মচারি তার অভিযোগ জানাতে পারবে ও তার প্রতিকার পাবে।

২। **অবহিতকরণ** ঃ অভিযোগ পরিচালনার প্রতিষ্ঠিত নির্দেশিকা প্রতিষ্ঠানে সকল শ্রমিক কর্মচারিদের অবগতির জন্য জানাতে হবে। সাধারণতঃ সাংগঠনিক ম্যানুয়ালে এটি লিখিত থাকে। এই ম্যানুয়াল সকলের কাছে সহজ লভ্য করতে হবে। তাছাড়া, মৌখিক ভাবে তত্ত্বাবধায়করা সকলকে অভিযোগের বিধিবিধানগুলো জানাবেন। মোটকথা, অভিযোগ পরিচালনার কার্যপ্রণালী সকলে যেন জানে তার ব্যবস্থা করতে হবে।

৩। **সহজ গ্রহণযোগ্য পদ্ধতি ঃ** অভিযোগ পরিচালনার কার্যপ্রণালী জটিল করা যাবে না। খুব সহজ পদ্ধতি নির্বাচন করতে হবে। আইনগত মারপ্যাঁচ না রেখে সরল ভাবে একজন শ্রমিক কর্মচারি তার অভিযোগ যেন কোন রকম প্রশাসনিক প্রতিবন্ধকতা ছাড়া নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের কাছে জানাতে পারে তার সুযোগ থাকতে হবে। তা হলে অভিযোগ পরিচালনার কার্যপ্রণালী শ্রমিক কর্মচারিদের কাছে গ্রহণযোগ্য হবে।

৪। **দ্রুত সমাধান ঃ** অভিযোগ পরিচালনা ব্যবস্থায় সমাধান প্রদানের সুনির্দিষ্ট সময় বেঁধে দিতে হবে। যেমন বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ধারা -৩৩ (২) এ বলা হয়েছে যে, মালিক অভিযোগ প্রাপ্তির পনের দিনের মধ্যে

অভিযোগ সম্পর্কে তদন্ত করবেন এবং সংশ্লিষ্ট শ্রমিককে শুনানির সুযোগ দিয়ে তৎসম্পর্কে তার সিদ্ধান্ত লিখিত ভাবে শ্রমিককে জানাবেন।

৫। **নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ ঃ** অভিযোগ পরিচালনা ব্যবস্থার কার্য প্রণালীতে অভিযোগ কার কাছে করতে হবে তার নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ স্থির করে দিতে হবে। কোন পর্যায়ের শ্রমিক কর্মচারি প্রথমে কার কাছে অভিযোগ করবে ও সন্তোষজনক প্রতিকার না পেলে পরে কার কাছে করবে তা নির্ধারিত থাকতে হবে। তাতে করে শ্রমিক কর্মচারিরা ঘোরাঘুরি না করে সরাসরি তার কাছে আভিযোগ জানাতে পারবে। তবে, বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৮ধারা -৩৩ (২)- তে অভিযোগ সরাসরি মালিকের কাছে করতে বলা হয়েছে।

৬। **তড়িঘড়ি সিদ্ধান্ত পরিহার ঃ**যে কোন সিদ্ধান্ত সকল বিষয় বিচার বিবেচনা করে ও সিদ্ধান্তের সার্বিক প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে ভেবে চিন্তে সিদ্ধান্ত দিতে হবে। কিছু প্রোগ্রাম করা সিদ্ধান্ত থাকতে পারে এবং ঐ বিষয়ে অভিযোগ আসলে সেই সিদ্ধান্ত দিয়ে দিতে হবে। নতুন অবস্থায় তড়িঘড়ি সিদ্ধান্ত পরিহার করতে হবে। ভুল হলে নতুন সমস্যা দেখা দিতে পারে।

৭। **তথ্য ও প্রমাণ নির্ভরতা ঃ** অভিযোগ প্রতিকারের যে সিদ্ধান্ত দেয়া হোক না কেন তা যেন সঠিক তথ্য ও প্রমাণ নির্ভর হয়।তথ্য ও প্রমাণের ভিত্তিতে প্রাপ্ত অভিযোগের সত্যাসত্য যাচাই করতে হবে এবং তারপর সিদ্ধান্ত দিতে হবে।

৮। **স্বাভাবিক ন্যায় বিচার নিশ্চিত করা ঃ** স্বাভাবিক ন্যায় বিচার(Natural justice)মানুষের সাংবিধানিক ও সার্বজনীন মৌলিক অধিকার। এই অধিকারের মূল বক্তব্য হলো - প্রত্যেক ব্যক্তির আত্মপক্ষ সমর্থনের অধিকার আছে ও কেন তাকে শাস্তি দেয়া হলো তা জানার অধিকার আছে। সুতরাং প্রত্যেক অভিযোগের জবার দেয়ার আগে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী শ্রমিক কর্মচারিকে শুনানির বা আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ দিতে হবে। তাই, অভিযোগ পরিচালনার কার্যপ্রণালীতে এর উল্লেখ থাকতে হবে।

৯। **না বলতে শেখা ঃ** অভিযোগের জবাব নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দিতে হবে। নির্ধারিত সময় না থাকলে দ্রুততম সময়ে জবাব দিতে হবে। স্বাভাবিক বুদ্ধিসম্পন্ন ব্যক্তিরা যে সময়কে এরূপ ক্ষেত্রে জবাব দেয়ার উপযুক্ত সময় মনে করে, সেটি-ই দ্রুততম সময়। তাই, ঝুলিয়ে না রেখে অভিযোগের প্রতিকার 'না' হলে তা বলে দিতে হবে। তবে, এর পক্ষের যুক্তি, প্রমাণ ও বিধি-বিধান সহানুভুতির সাথে তুলে ধরতে হবে।

১০। **সিদ্ধান্তের সামগ্রিক ফল বিবেচনা ঃ** অভিযোগ নিষ্পত্তি কোন একক সিদ্ধান্ত নয়। যে কোন সিদ্ধান্তের ধারাবাহিক প্যাঁচানো প্রতিক্রিয়া থাকে। তাই, যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত দেয়ার আগে এই সিদ্ধান্তের সামগ্রিক ফল পর্যালোচনা করতে হবে। এই সামগ্রিক বিবেচনায় গ্রহণযোগ্য সিদ্ধান্ত প্রদান করতে হবে।

এবার আমরা অভিযোগ পরিচালনার আবশ্যকীয় উপাদান নিয়ে আলোচনা করব।

অভিযোগ পরিচালনার আবশ্যকীয় উপাদান

Essentials of Grievance Handling

অভিযোগ পরিচালনা একটা কৌশলী কাজ। অভিযোগকারী শ্রমিক -কর্মচারি সংক্ষুব্ধ ও অসন্তুষ্ট থাকে। তাই, অভিযোগ পরিচালনার সময় সব ধরণের উত্তেজনাকর অবস্থা পরিহার করতে হবে। যা হোক, অভিযোগ পরিচালনার আবশ্যকীয় উপাদানগুলো নিচে বর্ণনা করা হলো-

১। **প্রত্যেক অভিযোগকে যথার্থ সম্মান ও গুরুত্ব দিতে হবে।** কোন অভিযোগই ছোট নয়, অবহেলা করার নয়। অভিযোগকারী অভিযোগটি তার জন্য গুরুত্বপূর্ণ ভাবে বলেই তার সমাধান পাওয়ার জন্য পেশ করেছে। সুতরাং আন্তরিকতার সাথে ও মর্যাদা দিয়ে আগ্রহ নিয়ে অভিযোগ গ্রহণ করতে হবে। তা হলে, অভিযোগকারী ব্যবস্থাপনার উপর আস্থাশীল হবে ও মনে করবে যে, সে তার অভিযোগের সুষ্ঠু প্রতিকার পাবে। তাই, প্রত্যেক অভিযোগকে যথার্থ সম্মান ও গুরুত্ব দিতে হবে।

২। **অভিযোগ স্থগিত রাখা যাবে না।** অভিযোগ পাওয়ার পর তা সমাধানের জন্য তৎপর হতে হবে। কোন অভিযোগই ফেলে রাখা যাবে না। সময় ক্ষেপন করলে বিক্ষোভ সঞ্চারিত হয় এবং পরবর্তীতে আরও খারাপ অবস্থা তৈরি হয়। সে জন্য নির্দেশনা হচ্ছে, অভিযোগ স্থগিত রাখা যাবে না। সমাধানের সাংগঠনিক প্রক্রিয়া শুরু করতে হবে এবং

অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারিকে তা জানাতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজ শুরু হয়েছে এই কথাটি অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারির জন্য মস্ত বড় একটি প্রেষণা হিসেবে কাজ করবে।

৩। **অভিযোগ লিখিত ভাবে দিতে হবে।** মৌখিক কথার কোন আইনগত ভিত্তি নেই। মৌখিক অভিযোগের উপর প্রশাসনিক ব্যবস্থা নেয়া যায় না। সে কারণে কেউ যদি মৌখিক অভিযোগ পেশ করে, তবে তাকে তা লিখিত ভাবে দেয়ার জন্য অনুরোধ করতে হবে। এ জন্য অভিযোগ পরিচালনা বিধিতে সকল অভিযোগ লিখিত ভাবে দেয়ার বিধান রাখতে হবে এবং একমাত্র লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতেই প্রশাসনিক ব্যবস্থা নিতে হবে।

৪। **ব্যবস্থাপনাকে সংশ্লিষ্ট তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহ করতে হবে ও সেগুলোর যথাযথ রেকর্ড বা নথি রাখতে হবে।** অভিযোগের স্বপক্ষে অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারি দলিল পেশ করে। পাশাপাশি অভিযোগ পরিচালনাকারী কর্তপক্ষকেও অভিযোগ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহ করতে হবে ও সেগুলোকে যথাযথ রেকর্ড বা নথি রাখতে হবে।এই নথি অভিযোগ পরিচালনার পরবর্তী ধাপগুলোর ভিত্তি হয়। শুধু তা-ই নয়, পরবর্তীতে কোন আইনগত প্রক্রিয়ায় যেতে হলে এই নথি-ই সহায়ক প্রমাণ হিসেবে আদালতে পেশ করা হয়। এ জন্য অভিযোগ পরিচালনার সকল কার্যক্রম নথিভুক্ত করতে হবে।

৫। **অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারিকে তার অভিযোগ প্রমাণের জন্য যথেষ্ট সময় দিতে হবে।** অভিযোগকারীশ্রমিক-কর্মচারিকেতার অভিযোগের তথ্য-প্রমাণ পেশ করার জন্য ও ব্যক্তিগত শুনানির জন্য যথেষ্ট সময় দিতে হবে। তবে, খেয়াল রাখতে হবে যে, এই সময় দিতে গিয়ে যেন অভিযোগ পরিচালনার নির্ধারিত সময় সীমা পার না হয়ে যায়। তাই, বিধি অনুসারে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে যতটুকু পারা যায় সেই সময় অভিযোগকারীশ্রমিক-কর্মচারিকেঅভিযোগ প্রমাণের জন্য দিতে হবে।

৬। **উপযুক্ত বিকল্প সিদ্ধান্ত নিতে হবে**। ব্যবস্থাপনাকে অভিযোগ নিষ্পত্তির অনেকগুলো বিকল্প সমাধান বের করতে হবে এবং এক এক করে প্রত্যেকটি বিকল্প সামগ্রিক বিবেচনায় যাঁচাই বাছাই করতে হবে। এ ক্ষেত্রে ব্যয়, সুবিধা ও ঝুঁকি বিবেচনা করে বিকল্পগুলো বিচার-বিবেচনা করতে হবে। যে বিকল্পটি সবচেয়ে ফলপ্রদ ও বাস্তবানুগ সেটি চিহ্নত করে চূড়ান্ত করতে হবে।

৭। **গৃহীত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারিকে জানাতে হবে ও তা অবিলম্বে বাস্তবায়ন করবে।** যত দ্রুত অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারি তার অভিযোগের নিষ্পত্তির খবর জানবে, তত তাড়াতাড়ি সে শান্ত হবে। অভিযোগ তথ্য-প্রমাণ ও যুক্তি সহকারে নিষ্পত্তি করতে হবে। এটি করতে পারলে অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারি সিদ্ধান্ত তার পক্ষে না গেলেও সন্তুষ্ট থাকে। পাশাপাশি ব্যবস্থাপনাকে প্রদত্ত সিদ্ধান্ত অবিলম্বে বাস্তবায়ন করতে হবে। সিদ্ধান্ত জ্ঞাপন ও বাস্তবায়ন পরিস্থিতি দ্রুত অনুকূলে নিয়ে আসে।

৮। **সিদ্ধান্তের ফলে প্রত্যাশিত পরিবর্তন হয়েছে কিনা তার ফলাবর্তন নিতে হবে।** অভিযোগকারী শ্রমিক-কর্মচারী সন্তুষ্ট হয়েছে কিনা, পরিস্থিতির উন্নতি হয়েছে কিনা তা জানতে হবে। এটি ভবিষ্যৎ সিদ্ধান্তের জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশনা হয়ে থাকবে।

এবার অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করা হবে।

অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি

Procedures of Grievance Handling

প্রত্যেক শিল্প প্রতিষ্ঠানে অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি লিখিত ভাবেই থাকে এবং সে অনুসারে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ এঅভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি সম্পর্কে বলা হয়েছে। এ প্রেক্ষিতে আমরা সাধারণ ও আইনগত বিধি অনুসরণ করে আদর্শ অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি সম্পর্কে আলোচনা করব।

১। **অভিযোগ গ্রহণ ঃ** অভিযোগ পরিচালনার প্রথম ধাপ হলো অভিযোগকারী কর্তৃক লিখিত বা মৌখিক ভাবে অভিযোগ পেশ। বড় প্রতিষ্ঠান হলে বিভাগী প্রধানের কাছে পেশ করতে হয়। বিভাগীয় প্রধান তার কর্তৃত্বের মধ্যে থাকলে সমাধান দিয়ে দেন। তা না হলে, তিনি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠিয়ে দেন। ছোট প্রতিষ্ঠান হলে মালিক বা প্রধান নির্বাহীর কাছে অভিযোগ সরাসরি পেশ করতে হয়।

বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ (১) অনুসারে লে-অফ, ডিসচার্জ, বরখাস্ত, অপসারণ অথবা অন্য কোন কারণে চাকুরির অবসান হয়েছে এমন শ্রমিকসহ যে কোন শ্রমিকের, এই অধ্যায়ের অধীন কোন বিষয় সম্পর্কে যদি কোন অভিযোগ থাকে এবং যদি তিনি তৎসম্পর্কে এই ধারার অধীন প্রতিকার পাইতে ইচ্ছুক হন তা হলে তিনি, অভিযোগের কারণ অবহিত হওয়ার তারিখ হতে ত্রিশ দিনের মধ্যে অভিযোগটি লিখিত আকারে রেজিস্ট্রি ডাকযোগে মালিকের নিকট পেশ করবেন। তবে শর্ত থাকে যে, যদি নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ অভিযোগটি সরাসরি গ্রহণ করে লিখিত ভাবে প্রাপ্তি স্বীকার করেন, সে ক্ষেত্রে উক্ত অভিযোগটি রেজিস্ট্রি ডাকযোগে না পাঠালেও চলবে।

২। **তথ্য সংগ্রহ ঃ** এ পর্যায়ে প্রাপ্ত অভিযোগের সত্যাসত্য যাচাই করতে হবে। এ জন্য সংশ্লিষ্ট সকল তথ্য খুঁজে বের করতে হবে। অভিযোগটির উৎস কি, কেন সংঘটিত হয়েছে, কোথায় সংঘটিত হয়েছে, এর সঙ্গে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গ কারা ইত্যাদি তথ্য সংগ্রহ করতে হবে। এবং অভিযোগের প্রাথমিক সত্যাসত্য সম্পর্কে ধারণা গঠন করতে হবে। এ ক্ষেত্রে সময় ক্ষেপন করা যাবে না। বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ (২) এ বলা হয়েছে যে, মালিক অভিযোগ প্রাপ্তির পনের দিনের মধ্যে অভিযোগ সম্পর্কে তদন্ত করবেন।

৩। **শুনানি গ্রহণ ঃ** এ পর্যায়ে অভিযোগকারীকে ব্যক্তিগত ভাবে হাজির হয়ে তার বক্তব্য শোনার ব্যবস্থা করতে হবে। এ জন্য শুনানির সময়, স্থান ও যিনি শুনানি নেবেন তার নাম উল্লেখ করে অভিযোগকারীকে লিখিত ভাবে জানাতে হবে এবং তার বক্তব্য নিতে হবে। ছওয়াল -জবাব হবে। এই শুনানির রেকর্ড রাখতে হবে ও তাতে অভিযোগকারীর স্বাক্ষর নিতে হবে। প্রয়োজন বোধে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য ব্যক্তিবর্গেরও শুনানি নিতে হবে। বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ (২) এ বলা হয়েছে যে,মালিক সংশ্লিষ্ট শ্রমিককে শুনানির সুযোগ দেবেন।

৪। **সিদ্ধান্ত গ্রহণ , অবহিতকরণ ও বাস্তবায়ন ঃ** এ পর্যায়ে সকল তথ্য, নথি, শুনানির রেকর্ড, একই রকম ঘটনায় পূর্বে গৃহীত সিদ্ধান্ত, পরিবর্তিত পরিস্থিতি, আইন-কানুন, প্রতিষ্ঠানের বিধি-বিধান, নীতি ,দর্শন ইত্যাদি বিবেচনা করে অভিযোগ সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে। সিদ্ধান্তটি যেন যৌক্তিক, প্রাতিষ্ঠানিক সিদ্ধান্তের পূর্বাপর ধারাবাহিকতা রক্ষাকারী, আইনসিদ্ধ ও নৈতিক ভাবে গ্রহণযোগ্য হয়। সিদ্ধান্ত লিখিত ভাবে অভিযোগকারীকে জানাতে হবে। বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ (২) এ বলা হয়েছে যে,মালিক তার সিদ্ধান্ত লিখিত ভাবে অভিযোগকারী শ্রমিককে জানাবেন। গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে অভিযোগের প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করতে হবে।

৫। **অভিযোগকারী কর্তৃক আপীল ঃ** অভিযোগকারী যদি বিভাগীয় পর্যায়ে প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তা হলে তিনি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল করতে পারবেন। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ পুনরায় অভিযোগটি পর্যালোচনা করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে লিখিত ভাবে অভিযোগকারীকে জানাবেন।

৬। **শ্রম আদালতে মামলাঃ** আপীলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী সংক্ষুব্ধ হলে যৌথ দরকষাকষি প্রতিনিধির মাধ্যমে শিল্প বিরোধ হিসেবে মালিক পক্ষের কাছে উত্থাপন করতে পারেন, অথবা শ্রম আদালতে প্রতিকার পাওয়ার জন্য মামলা করতে পারেন।

বাংলাদেশ শ্রম আইন (সংশোধিত) ২০১৩ এর ধারা -৩৩ (৩)-তে এ সম্পর্কে বলা হয়েছে যে, যদি মালিক উপ-ধারা (২) এর অধীন কোন সিদ্ধান্ত দিতে ব্যর্থ হন, অথবা সংশ্লিষ্ট শ্রমিক যদি উক্তরূপ সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হন, তা হলে উপ-ধারা (২) এ উল্লিখিত সময় অতিক্রান্ত হওয়ার তারিখ হতে ত্রিশ দিনের মধ্যে অথবা ক্ষেত্রমত, মালিকের সিদ্ধান্তের তারিখ হতে ত্রিশ দিনের মধ্যে শ্রম আদালতে লিখিত ভাবে অভিযোগ পেশ করতে পারে। [ধারা -৩৩ (৩)]

শ্রম আদালত অভিযোগ প্রাপ্তির পর উভয় পক্ষকে নোটিশ প্রদান করে অভিযোগটি সম্পর্কে তাদের বক্তব্য শ্রবণ করবে এবং তার বিবেচনায় মামলার অবস্থাধীনে যেরূপ আদেশ দেওয়া ন্যায়সঙ্গত সেরূপ আদেশ প্রদান করবেন। [ধারা-৩৩(৪)]

উপ-ধারা (৪) এর অধীন কোন আদেশ দ্বারা আদালত, অন্যান্য প্রতিকারের মধ্যে, অভিযোগকারীকে, বকেয়া মজুরি সহ বা ছাড়া, তার চাকুরিতে পুনর্বহাল করার নির্দেশ দিতে পারবে এবং কোন অপসারণ, বরখাস্ত বা ডিসচার্জের আদেশকে ধারা ২৩(২)-এ উল্লিখিত কোন লঘু দন্ডে পরিবর্তন করতে পারবে। [ধারা-৩৩(৫)]

৭। **ট্রাইব্যুনালে আপীল ঃ** শ্রম আদালতের কোন আদেশ দ্বারা সংক্ষুব্ধ কোন ব্যক্তি আদেশের ত্রিশ দিনের মধ্যে শ্রম আপীলেট ট্রাইব্যুনালের নিকট আপীল দায়ের করতে পারবেন, এবং এই আপীলের উপর ট্রাইব্যুনালের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত

হবে। [ধারা-৩৩(৬)]। এই ধারার অধীনে কোন অভিযোগ বা আপীল দায়েরের জন্য কোন কোর্ট ফিস দিতে হবে না। [ধারা-৩৩(৬)]।

সারসংক্ষেপ:

অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠার জন্য নীতিগত সিদ্ধান্ত, বিদ্যমান আইনের সাথে মিল, বিধি-বিধানে স্পষ্টতা ও সহজতা থাকতে হবে এবং এ ক্ষেত্রে বাংলাদেশ শ্রম (সংশোধিত) আইন ২০১৩ এর বিধি অবশ্যই পালন করতে হবে। অভিযোগ পরিচালনার সময় আমাদেরকে স্বাভাবিক ন্যায়বিচার নিশ্চিত করতে হবে, প্রত্যেক অভিযোগকে যথার্থ সম্মান ও গুরুত্ব দিতে হবে, শ্রম আইন মেনে চলতে হবে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।

ইউনিট উত্তর মূল্যায়ন

১। অভিযোগ কাকে বলে তা বলুন।
২। অভিযোগ পরিচালনা / মোকাবেলা ধারণাটির সংজ্ঞা বলুন।
৩। অভিযোগ পরিচালনা / মোকাবেলা বৈশিষ্ট্যাবলী ব্যাখ্যা করুন।
৪। অভিযোগের কারণ ব্যাখ্যা করুন।
৫। অভিযোগ কিভাবে চিহ্নিত করা যায় তা বর্ণনা করুন।
৬। অভিযোগের প্রতিক্রিয়া বর্ণনা করুন।
৭। অভিযোগের শ্রেণীকরণ করুন।
৮। অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতি প্রতিষ্ঠার কার্যক্রম আলোচনা করুন।
৯। কার্যকর ভাবে অভিযোগ পরিচালনার নির্দেশনা বর্ণনা করুন।
১০। অভিযোগ পরিচালনার অত্যাবশ্যকীয় উপাদানসমূহ বর্ণনা করুন।
১১। অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি বর্ণনা করুন।