

# অভিযোগ প্রক্রিয়া সংক্রান্ত পদ্ধতি



# Ford-এর অভিযোগ সংক্রান্ত পদ্ধতির সূচনা

01

## Ford এর অভিযোগ সংক্রান্ত পদ্ধতির সূচনা

Ford Motor কোম্পানি উন্নত বিশ্ব গড়তে সংকল্পবদ্ধ যেখানে প্রত্যেকে স্বাধীনভাবে চলাফেরা করা এবং স্বপ্নকে অনুসরণ করতে পারবে। আমরা পরিবহন পরিষেবা আরও ভালো করতে, আমাদের পরিবেশকে রক্ষা করতে, আমাদের চারপাশের কমিউনিটির স্বাস্থ্য ও ভালো রাখতে এবং বসবাসকারী লোকদের অধিকারকে সম্মান করার প্রচেষ্টা করি। পজিটিভ ফলাফল পেতে এবং মানবাধিকারের প্রতি শ্রদ্ধা প্রদর্শন করার জন্য আমাদের প্রতিশ্রুতি আমাদের নীতি “আমরা মানবাধিকার এবং পরিবেশ রক্ষা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ” এবং আমাদের সব কিছুই এর মধ্যে আছে। আমরা জাতিপুঞ্জ (UN) ব্যবসা ও মানবাধিকারের নির্দেশিকা নীতি এবং সমস্ত প্রযোজ্য সাপ্লাই চেইন ডিউ ডিলিজেন্স আইনের প্রতি সম্মান প্রদর্শন করতে এবং সেই অনুযায়ী আমাদের যথাযথ অধ্যবসায় প্রক্রিয়াকে সারিবদ্ধ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আমরা [মানবাধিকার এবং পরিবেশ রক্ষা](#) করতে দৃঢ় প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমাদের সর্বজনবিদিত নীতি বলে যে আমরা কীভাবে মানবাধিকার এবং পরিবেশের কথা মাথায় রেখে, Ford-এর সাপ্লাই এবং ব্যবসায়িক পার্টনারদের নিয়ে আমাদের ব্যবসা পরিচালনা করি। একইভাবে [সাপ্লাইয়ারের নিয়মনীতি](#) মানবাধিকার, পরিবেশ, উপকরণের দায়িত্ব সহ সোর্সিং, দায়িত্বশীল এবং আইনসম্মত ব্যবসায়িক অনুশীলন এবং এই নীতি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সাপ্লাইয়ার সম্পর্কের জন্য আমাদের প্রয়োজনীয়তা এবং প্রত্যাশা উভয়ই নির্ধারণ করে থাকে। আমরা স্পষ্টতই আমাদের সাপ্লাইয়ারদের সকল প্রযোজ্য Ford নীতি অনুসরণ করতে, সব প্রযোজ্য আইন এবং প্রবিধান মেনে চলা বা অতিক্রম করতে এবং এগুলিকে তাদের নিজস্ব সাপ্লাই চেইনে এবং তাদের নিজস্ব সাপ্লাইয়ারদের সঙ্গে যুক্ত করতে চাই।

নিচে প্রদত্ত অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবসা এবং মানবাধিকার সম্পর্কিত জাতিপুঞ্জের (UN) নির্দেশিকা নীতি, অন্যান্য প্রাসঙ্গিক আইন এবং নির্দেশিকা এবং এগুলির উপর ভিত্তি করে আমাদের কর্পোরেট মূল্যবোধকে সমর্থন ও রক্ষা করার জন্য অপরিহার্য বিল্ডিং ব্লক হিসেবে বর্ণনা করেছে। অধিকার এবং অভিযোগের সম্ভাব্য লঙ্ঘন সম্পর্কে জানতে ও তদন্ত করতে এবং অবিলম্বে সেগুলির প্রতিকারের জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অভিযোগ পদ্ধতি আমাদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ প্রাথমিক সতর্কতা ব্যবস্থা হিসাবে কাজ করে থাকে। প্রকৃতপক্ষে, আমরা এমন প্রাথমিক অবস্থায় তথ্য পেয়ে থাকি যেখানে মানুষ বা পরিবেশের ক্ষতি হওয়ার আগে আমরা উপযুক্ত ব্যবস্থা নিতে পারি।

# অভিযোগ প্রক্রিয়া শুরু করা

02

- 5 - যেসব ব্যক্তিদের গ্রুপ ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন এবং অভিযোগের কন্টেন্ট
- 5 - বিভিন্ন মিডিয়ার মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপন করা
- 7 - আলোচনা করার ভাষা
- 7 - পরিচয়ের গোপনীয়তা

## অভিযোগ প্রক্রিয়া শুরু করা

আমাদের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সাপ্লাইয়ারদের প্রদত্ত চেইনের মধ্যে আইনি লঙ্ঘন এবং অভিযোগ করার জন্য অভিযোগ প্রক্রিয়া এইভাবে ক্ষেত্র সম্পর্কে আলোচনা করে:

- আন্তর্জাতিক চুক্তি লঙ্ঘনের ফলে মানবাধিকার লঙ্ঘন এবং খারাপ ব্যবহার, যেমন
  - আন্তর্জাতিক মানবাধিকার সংক্রান্ত বিল (জাতিপুঞ্জ মানবাধিকারের সর্বজনীন ঘোষণা এবং এই সংক্রান্ত দুটি চুক্তি) 1948
  - ইন্টারন্যাশনাল লেবার অর্গানাইজেশন (ILO) কাজ সংক্রান্ত মৌলিক নীতি ও অধিকার সংক্রান্ত ঘোষণা (1998)
  - জাতিপুঞ্জ (UN) ব্যবসা ও মানবাধিকার সংক্রান্ত নীতিসমূহ (2011)
  - মাল্টিন্যাশনাল এন্টারপ্রাইজের জন্য অর্গানাইজেশন ফর ইকোনমিক কো-অপারেশন অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট (OECD) নির্দেশিকা (সংস্করণ 2011)
  - জাতিপুঞ্জের নারীর ক্ষমতায়নের নীতিসমূহ (2010)
- পরিবেশ দূষণ এবং অপব্যবহারের ফলে যেভাবে আন্তর্জাতিক চুক্তি লঙ্ঘন হচ্ছে যেমন
  - কনফ্লিক্টের প্রভাবে এবং খুবই বেশি ঝুঁকিপূর্ণ এলাকা থেকে খনিজ পদার্থ সংগ্রহ করে সাপ্লাই চেইনের জন্য OECD নির্দেশিকা যেভাবে দায়ী (সংস্করণ 2016)
  - জাতিপুঞ্জের সিইও ওয়াটার ম্যান্ডেটস

- 10 অক্টোবর, 2013-এর বুধের উপর মিনামাটা কনভেনশন (মিনামাটা কনভেনশন)
- অভ্যন্তরীণ বা শিল্প সংক্রান্ত নির্দেশিকা লঙ্ঘনের ফলে আইনি লঙ্ঘন এবং অভিযোগ, যেমন
  - সাপ্লাইয়ারের নিয়মনীতি
  - অটোমোটিভ ইন্ডাস্ট্রি গাইডিং প্রিন্সিপলস (2017)
- জার্মান সাপ্লাই চেইন ডিউ ডিলিজেন্স অ্যাক্ট (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG) এর মতো বর্তমান আইন লঙ্ঘনের জন্য আইনি লঙ্ঘন এবং অপব্যবহার

## অভিযোগের কন্টেন্ট এবং যারা এর ফলে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন

1. **নীতি অনুযায়ী যারা এর ফলে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন**  
যেকোনো ব্যক্তি আমাদের সাপ্লাই চেইনের মধ্যে সম্ভাব্য আইনি লঙ্ঘন এবং অভিযোগ সম্পর্কে অভিযোগ জমা দিতে পারেন যা আমাদের সংশ্লিষ্ট রিপোর্টিং চ্যানেলের মাধ্যমে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সাপ্লাইয়ারের কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে।
2. **অভিযোগ সংক্রান্ত কন্টেন্ট এবং তথ্যের বর্ণনা** এইসব তথ্য পরবর্তী তদন্ত এবং দক্ষতা সমর্থন করলেও তা বাধ্যতামূলক নয়:
  - **যেখানে থাকবে** (যেমন সাপ্লাইয়ারের নাম ঠিকানা সহ)
  - **কখন?** (যেমন যখন লঙ্ঘন বা অপব্যবহার করার হয়েছিল সেইদিনের তারিখ এবং সময়)
  - **কে এবং কী** (যেমন লঙ্ঘন এবং অভিযোগ সম্পর্কে যতটা সম্ভব বিস্তৃত এবং বিশদে তথ্য, ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের গ্রুপের তথ্য, আক্রান্ত ব্যক্তির সংখ্যা, সম্ভাব্য কীভাবে লঙ্ঘন করা

হয়েছে)

- **কীভাবে** (যেমন ছবি, ভিডিও, ডকুমেন্ট বা সাক্ষীর মাধ্যমে ডকুমেন্টেশন)
- **প্রত্যাশা এবং অভিযোগের উদ্দেশ্য** (যেমন কী ধরনের প্রতিরোধমূলক বা প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে, অভিযোগের আসল উদ্দেশ্য কী?)

## বিভিন্ন রিপোর্টিং চ্যানেলের মাধ্যমে অ্যাক্সেস করা

মানবাধিকার লঙ্ঘন বা পরিবেশগত ঝুঁকি সমগ্র সাপ্লাই চেইনে রিপোর্ট করা যায় তা নিশ্চিত করতে, আমরা নিম্নলিখিত অভিযোগের চ্যানেলগুলি অফার করি:

1. **য়ার্কার্স ভয়েস অ্যাপ (“RBA ভয়েস”) বা QR কোডের মাধ্যমে অ্যাক্সেস**  
নিচের QR কোড অভিযোগকারীকে আমাদের মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনে (অ্যাপ) ডাইরেক্ট করে, এটি ডাউনলোড করা যেতে পারে এবং যার মাধ্যমে অভিযোগকারী যেকোনও সময় জমা দেওয়া অভিযোগের বিষয়ে সম্পূর্ণ ওভারভিউ পেতে পারবেন। অভিযোগ সর্বদা অ্যাপের মাধ্যমে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে এবং এখানে আপনি সমস্ত সর্বশেষ আপডেট পেতে পারেন। এটি ইনস্টল করা হয়ে গেলে “মতামত দিন” পিকটোগ্রাম ব্যবহার করে নিজের অভিযোগ জমা করতে পারবেন।

এছাড়াও আমাদের অ্যাপে অভিযোগের প্রক্রিয়া সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য এবং ভিডিও পেয়ে যাবেন।



## 2. হোমপেজ এবং ওয়েব ফর্ম

আমাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে ওয়েব ফর্মের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে। যোগাযোগ সঠিকভাবে স্থাপন করতে, অভিযোগকারী একটি কেস নম্বর পেয়ে থাকে যা তিনি যেকোনও সময় জমা দেওয়া অভিযোগের স্ট্যাটাস দেখার জন্য অ্যাক্সেস করতে পারে।

আমাদের হোমপেজ এবং ওয়েব ফর্ম অভিযোগের পদ্ধতি সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য এবং ভিডিও প্রদান করা হয়।

[বাহ্যিক অভিযোগ প্রক্রিয়া শুরু করুন](#) 

## 3. টেলিফোনের মাধ্যমে এবং হটলাইনে ডেটা অ্যাক্সেস করা:

Ford-এ বিভিন্ন দেশ অনুযায়ী টেলিফোন নম্বর আছে:

দেশ	ধরন	ফোন নম্বর
চীন	জাতীয়	4001200796
জার্মানি	বিনামূল্যে	08001808120
জাপান	বিনামূল্যে	8009196565
দক্ষিণ কোরিয়া	বিনামূল্যে	3084910156
মালেশিয়া	বিনামূল্যে	1800812709
মেক্সিকো	বিনামূল্যে	8001122677
নেপাল	বিনামূল্যে	8000010153
ফিলিপিন	বিনামূল্যে	180013220558
তাইওয়ান	বিনামূল্যে	801128131
থাইল্যান্ড	বিনামূল্যে	1800019075
থাইল্যান্ড	বিনামূল্যে	1800019083
তুরস্ক	বিনামূল্যে	8006212363
আমেরিকা	বিনামূল্যে	18882053318
ভিয়েতনাম	লোকাল	2844581378

## 4. ডাকযোগের ঠিকানা

"Department for Sustainability in the Supply Chain"  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford Street 1  
50735 Cologne  
Cologne, Germany

## 5. বিকল্প ব্যবস্থা

Ford বিশেষত করে দুর্বল গ্রুপ, যেমন শিশু বা নিরক্ষর ব্যক্তির যাতে আমাদের অভিযোগ পদ্ধতিতে সহজে ও যতটা সম্ভব কম বাধার সম্মুখীন হয়ে অ্যাক্সেস করতে পারেন সেদিকে লক্ষ্য রাখা হয়। তাই Ford নিয়মিত পর্যালোচনা করে যে আমাদের অভিযোগ পদ্ধতির আগে থেকে থাকা চ্যানেল যথেষ্ট এবং/অথবা আরও ভালো করা যেতে পারে, যেমন অ্যাপ উন্নত করা, পদ্ধতি অন্যান্য ভাষাতে উপলভ্য করা, ইত্যাদি।

উপরে উল্লিখিত চ্যানেল ছাড়াও, আমরা বিকল্প ব্যবস্থা নির্দেশ করি যা অভিযোগ জমা দিতে বা ট্র্যাক করতে ব্যবহার করা যেতে পারে:

- অভিযোগকারী RBA ভয়েস অ্যাক্সেস করার জন্য একটি মোবাইল ফোন, ল্যাপটপ বা ট্যাবলেট ব্যবহার করতে পারেন, যতক্ষণ না তারা লগ ইন করার বিবরণ নোট করে বা মনে রাখতে পারে, তারা যেকোনও ফোন বা ল্যাপটপ/ট্যাবলেট থেকে এটি অ্যাক্সেস করতে পারবে;
- লোকাল সিভিল সোসাইটি সংস্থা এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের কাছে আমাদের পাবলিক ওয়েব ফর্মের মাধ্যমে অন্য ব্যক্তির প্রদত্ত মতামত জমা দেওয়ার বিকল্প আছে, যদি তারা ফর্মটিতে নির্দিষ্ট সুবিধাটি শনাক্ত করে ও প্রমাণ থাকে যে সুবিধাটি আমাদের সাপ্লাই চেইনে আছে;
- কর্মচারীদের প্রতিনিধিরা অন্য ব্যক্তির হয়ে মতামত জমা দিতে পারে যদি তারা ফর্মে নির্দিষ্ট সুবিধাটি শনাক্ত করে ও প্রমাণ থাকে যে এই সুবিধাটি আমাদের সাপ্লাই চেইনে আছে।

## অভিযোগ জানানো ভাষা

অভিযোগ করার প্রক্রিয়ার ব্যবহার্য ভাষা সাধারণত জার্মানি এবং ইংরেজি, যা প্রাথমিকভাবে “সাপ্লাই চেইন সাসটেইনেবিলিটি টিম”-এর মাধ্যমে ব্যবহৃত হয় (এর পরবর্তীতে: “SCS টিম”)। Ford অনুরোধ অনুযায়ী অভিযোগকারীর ভাষায় যোগাযোগ করার চেষ্টা করে এবং কর্মচারীদের ভয়েস অ্যাপ বা ওয়েব ফর্মে বিভিন্ন ভাষার অনুবাদ করার টুল আছে।

## পরিচয়ের গোপনীয়তা

জমা দেওয়া অভিযোগ শুধুমাত্র বিশেষ ব্যক্তি এবং কেন্দ্রীভূত “SCS টিম”-এর মাধ্যমে প্রক্রিয়া করা হয়। শুধুমাত্র এই বিভাগটিই অভিযোগ দেখতে এবং প্রক্রিয়া করতে পারে ও অভিযোগকারীর সাথে যোগাযোগ করতে পারে। অভিযোগের জন্য নিয়োজিত কর্মচারীদের বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত করা হয় যাতে জমা দেওয়া তথ্য গোপনীয়ভাবে অভ্যন্তরীণ বিভাগ বা বহিরাগত যোগাযোগ স্থাপন করে পরিচালনা করা হয়। এটি ব্যক্তিগত ডেটার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হয়ে থাকে।

অভিযোগকারীর পরিচয়ের গোপনীয়তা রক্ষা করতে আমরা সর্বদা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ ও বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক প্রকাশের প্রয়োজনীয়তা সহকারে যেকোনও প্রযোজ্য স্থানীয় আইন ও প্রবিধানকে সম্মান করে অভিযোগের ফলে অসুবিধা বা শাস্তির বিরুদ্ধে কার্যকর করা ও (যেমন, উপযুক্ত কর্তৃপক্ষকে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা) ও তথ্য গোপনীয়তা আইন এবং প্রবিধান সুরক্ষিত ব্যবস্থা নিশ্চিত করে থাকি।

যেসব অভিযোগ জমা দেওয়া হয়েছে সেগুলি বেনামী হোক বা না হোক, এই পদ্ধতি অনুসারে প্রক্রিয়া করা হবে।

# অভিযোগ প্রক্রিয়া সংক্রান্ত কোর্স

03

- 9 - আলাদা করে প্রতিটি প্রক্রিয়ার পদক্ষেপের ওভারভিউ এবং সময়কাল
- 10 - অভিযোগ পাওয়ার নিশ্চিতকরণ, ডকুমেন্টেশন এবং তথ্যের ব্যাখ্যা
- 10 - তদন্ত করা এবং শিক্ষামূলক ব্যবস্থা নেওয়া, সেগুলি বাস্তবায়ন ঘটানো

- 11 - অভিযোগ সংক্রান্ত পদ্ধতির উপসংহার
- 11 - অভিযোগকারী/হুইসেলব্লোয়ারের সাথে যোগাযোগ



# অভিযোগ প্রক্রিয়া সংক্রান্ত কোর্স

## আলাদা করে প্রতিটি প্রক্রিয়ার পদক্ষেপের ওভারভিউ এবং সময়কাল

A. অভিযোগ প্রক্রিয়া করার পদ্ধতির প্রত্যেকটি বিশদে নিচে আলোচনা করা হল:

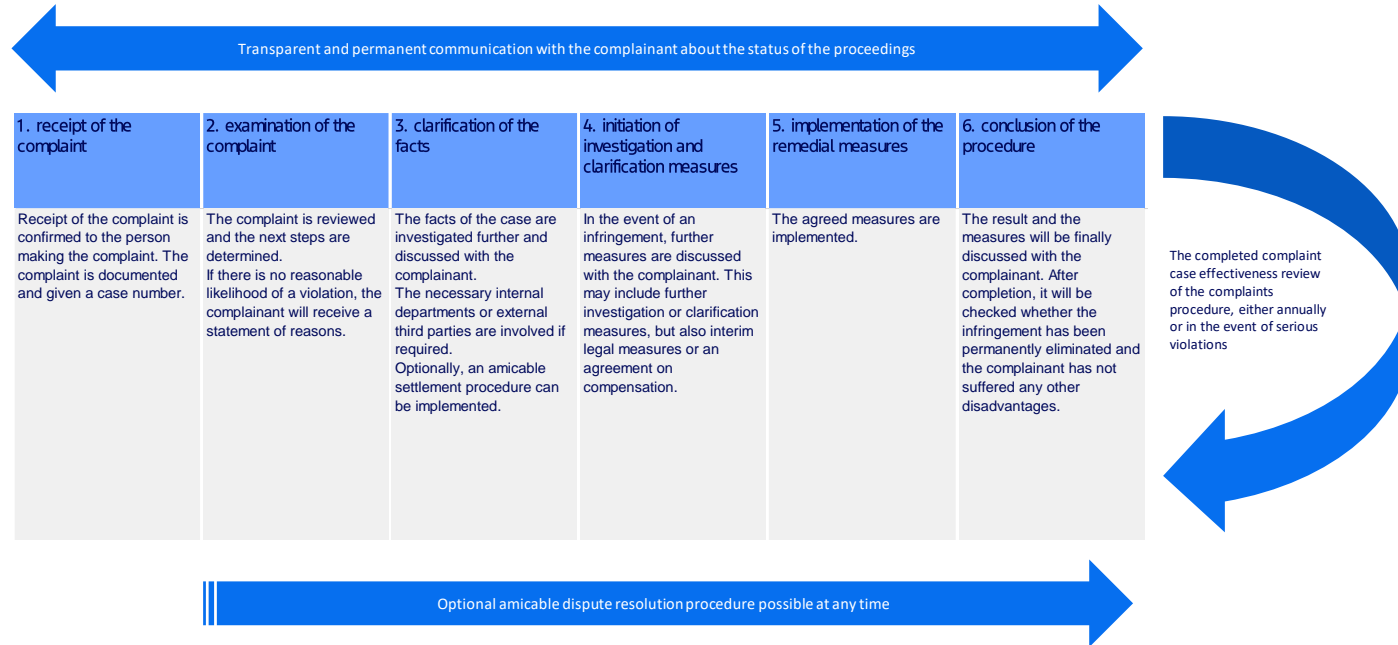
অভিযোগের প্রক্রিয়া করার সময়কাল বিভিন্ন কারণের উপর নির্ভর করে, যেমন অভিযোগকারীর দেওয়া তথ্যের ধরন এবং সুযোগ, ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া ব্যক্তি বা সাপ্লাইয়ারদের সংখ্যা, লঙ্ঘনের বিবরণের লেভেল এবং অভিযোগ কতটা গুরুতর ইত্যাদি।

সাধারণত আমরা এইসব প্রদত্ত সময়কাল মেনে চলার চেষ্টা করি:

- **প্রক্রিয়া ধাপ 2:** 24 ঘণ্টার মধ্যে বা এক দিনের মধ্যে (সোম থেকে শুক্রবার) অভিযোগকারীকে প্রাপ্তির নিশ্চিতকরণ প্রদান করা।
- **প্রক্রিয়া ধাপ 3:** 7 দিনের মধ্যে অভিযোগের শ্রেণীবিন্যাস করা এবং

পরের ধাপে ফরওয়ার্ড করা।

- **প্রক্রিয়া ধাপ 4 এবং এইসব:** তদন্তের সময়কাল পরিবর্তিত হতে পারে এবং এই বিষয়ে অভিযোগ সংক্রান্ত নিয়মিত আপডেট দেওয়া হয়।



## অভিযোগ পাওয়ার নিশ্চিতকরণ, ডকুমেন্টেশন এবং তথ্যের সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করা (পদক্ষেপ 1-3)

অভিযোগকারী আমাদের রিপোর্টিং চ্যানেলের (QR কোড, ওয়েবসাইট ফর্ম বা টেলিফোন) মাধ্যমে অভিযোগ জমা দেওয়ার সঙ্গে সঙ্গেই আমাদের তরফ থেকে শনাক্তযোগ্যতার জন্য একটি কেস নম্বর সহ তিনি প্রাপ্তির স্বীকৃতি পাবেন। আমাদের তরফ থেকে প্রাপ্তির স্বীকৃতি ছাড়াও, অভিযোগকারী নীতি বা আইন লঙ্ঘনের সুনিশ্চিত রিপোর্টের ফলে পরবর্তী পদক্ষেপ, প্রক্রিয়ার টাইমলাইন এবং অভিযোগের সাপেক্ষে তাদের অধিকার সুরক্ষা সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য পাবেন।

ওয়েবসাইটের ফর্ম ব্যবহার করার সময়, অভিযোগকারীকে পরবর্তীতে বিশদে জানতে লগ ইনের বিবরণ মনে রাখতে হবে। জমা দেওয়া সমস্ত অভিযোগ বেনামে এবং সঠিকভাবে যত্ন সহকারে প্রক্রিয়া করা হবে।

আমাদের “SCS টিম” অভিযোগের বিষয়ে প্রাথমিক পর্যালোচনা করে। এখানে অভিযোগের বিবরণ এবং উপস্থাপিত তথ্যের সঠিকতার সম্ভাব্যতা যাচাইকরণ অন্তর্ভুক্ত আছে।

এই পর্যালোচনার উদ্দেশ্য হল আমাদের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সাপ্লায়ারদের কাছে আমাদের সাপ্লাই চেইনের মধ্যে আইন লঙ্ঘন করা বা অসৎ আচরণের যথেষ্ট সম্ভাবনা আছে কিনা তা নির্ধারণ করা। আইনের সন্দেহভাজন লঙ্ঘন বা সুরক্ষিত আইনি ভিত্তি আছে কিনা তার চূড়ান্ত মূল্যায়নের জন্য, আরও তথ্য নেওয়া এবং/অথবা অভিযোগকারীর সঙ্গে সত্য সম্পর্কে সম্পূর্ণ বোঝার জন্য আলোচনা করা প্রয়োজন হতে পারে।

প্রয়োজনে, অভিযোগকারীকে পদ্ধতির স্ট্যাটাস সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং পরবর্তী পদক্ষেপ সম্পর্কে জানানো হয়। অভিযোগকারী পর্যালোচনার নম্বর ব্যবহার করে বা অ্যাপের মাধ্যমে যেকোনও সময়ে তাদের অভিযোগ, স্ট্যাটাস, সময়ের বিবরণ এবং মামলার অন্যান্য বিবরণ অ্যাক্সেস করতে পারে।

মামলার তথ্য আরও ভালোভাবে বোঝার জন্য এবং অভিযোগ প্রক্রিয়ায় আস্থা তৈরি করতে (যদি অনুরোধটি বেনামে না করা হয়) মামলার তথ্য নিয়ে অভিযোগকারীর সাথে আলোচনা করা হয়।

যদি অভিযোগ সঠিক হওয়ার সম্ভাবনা থাকলে, “SCS টিম” অভিযোগকারীকে পারস্পরিক আলোচনার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করার পদ্ধতির প্রস্তাব দিতে পারে। এই পদ্ধতির উদ্দেশ্য হল নিরপেক্ষ থার্ড পার্টি (যেমন মধ্যস্থতামূলক পদ্ধতি) সাহায্যে জড়িত পক্ষকে পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে সমাধানের পথে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া। এছাড়াও, প্রক্রিয়ার পরবর্তী কোর্সে আরও বিশদে তদন্ত শুরু হওয়ার আগে জড়িত উভয় পক্ষদের খরচ কমানো হতে পারে।

## তদন্ত করা এবং শিক্ষামূলক ব্যবস্থা, বাস্তবায়নের পথ দেখানো (ধাপ 4-5)

যদি আইন লঙ্ঘনের পর্যাপ্ত সম্ভাবনা বা সুরক্ষিত আইনি পজিশন প্রতিষ্ঠিত হয়, তাহলে “SCS টিম” পরীক্ষামূলক ভাবে কোন কোন বিষয় ফলো-আপ করার প্রয়োজন তা ঠিক করবে। এখানে আরও স্পষ্টীকরণ এবং তদন্তের ব্যবস্থা রয়েছে যাতে মামলার তথ্য এবং লঙ্ঘন সম্পূর্ণরূপে সংশোধিত করা যায়।

“SCS টিম” এইসব পদক্ষেপ প্রক্রিয়াকরণ এবং সমন্বয়সাধন নিজে থেকেই করবে, এটি যোগ্য এবং অভিজ্ঞ কর্মচারীরা করে থাকেন এবং তাদের স্বাধীনভাবে এবং গোপনীয়তার ভিত্তিতে সম্মতি সহ পরবর্তী পদক্ষেপ নেওয়া হয়ে থাকে। এনারা তদন্তের ভিতরে প্রবেশ করে এটি পরিচালনা করে থাকেন এবং অভিযোগটি অন্য বিভাগে ফরোয়ার্ড করতে বা এর সঙ্গে জড়িত ব্যক্তি যেমন আইনি বিভাগ, ক্রয় বিভাগ বা স্বতন্ত্র থার্ড পার্টিকে যুক্ত হওয়ার অনুমতি প্রদান করে থাকে। সম্ভাব্য অন্তর্বর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা বা প্রাথমিকভাবে নেওয়া যেতে পারে এমন আইনি পদক্ষেপও বিবেচনা করা যেতে পারে।

একবার অভিযোগ পর্যালোচনা এবং সঠিকভাবে শ্রেণীবিভাগে সাজানো

হলে, টিম প্রতিকার সংক্রান্ত প্রক্রিয়ার নিয়ে সন্তুর কাজ শুরু করবে। অভিযোগ প্রক্রিয়ার সমাধানের সময়কাল ক্ষেত্র বিশেষে আলাদা আলাদা হয় কারণ সমস্ত পক্ষকে মামলাটি বোঝাতে, লঙ্ঘন বা অভিযোগের সমাধান করতে এবং ভবিষ্যতে একই ধরনের সমস্যা আর যাতে না হয় সেইজন্য দীর্ঘমেয়াদী সমাধানের জন্য কাজ করতে হবে। অভিযোগকারী যোগাযোগের অগ্রগতির সাথে সম্মত না হলে, “সামনে অগ্রসর” হওয়ার সম্ভাবনা সবসময় রয়েছে। এক্ষেত্রে, একটি স্বতন্ত্র তৃতীয় পক্ষকে মধ্যস্থতার জন্য ডাকা হয় এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট গ্রুপগুলোকে সম্পৃক্ত করার সম্ভাবনা থাকে। তৃতীয় পক্ষটি হলো রেস্পন্সিবল বিজনেস অ্যালায়েন্স (RBA), যারা 2004 সালে তাদের প্রতিষ্ঠার পর থেকে বৈশ্বিক সাপ্লাই চেইনে [\(রেস্পন্সিবল বিজনেস অ্যালায়েন্স\)](#) কর্পোরেট সোশ্যাল রেস্পনসিবিলিটির জন্য নিবেদিত বিশ্বের বৃহত্তম সংস্থা।

পরিকল্পিত প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা সম্পর্কে অভিযোগকারীর সাথে আলোচনা করা হয় এবং প্রয়োজনে, ক্ষতিপূরণের বিষয়ে একটি চুক্তি করা হবে। তখন ব্যবস্থাগুলো বাস্তবায়িত করা হয়।

## অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হওয়া (ধাপ 6)

আইন লঙ্ঘন বা অব্যবস্থাপনার পর্যাপ্ত সম্ভাবনা না থাকলে, প্রক্রিয়ার পূর্ববর্তী ধাপে অভিযোগের প্রক্রিয়া বন্ধ করা হতে পারে। আলোচনার পর অভিযোগকারীকে এই বিষয়ে জানানো হবে। এছাড়াও প্রক্রিয়া বন্ধ করার কারণ বর্ণনা এবং ব্যাখ্যা করা হবে। এছাড়াও, প্রাক্টিক্যাল কারণ (যেমন, না পাওয়ার কারণে) বা মূল কারণের (যেমন বোঝার বা প্রমাণের অপরিপূর্ণ স্পষ্টতা) জন্য মামলার ঘটনাগুলো পর্যাপ্তভাবে স্পষ্ট করা বা অভিযোগকারীর সাথে আলোচনা করা সম্ভব না হলে, প্রক্রিয়াটি বন্ধ করা হতে পারে।

ফলো-আপ ব্যবস্থাগুলোতে আইন লঙ্ঘন বা অপব্যবহারের পর্যাপ্ত সম্ভাবনা প্রকাশ পেলে, “SCS টিম” আইনের চিহ্নিত লঙ্ঘন বা অপব্যবহার অবিলম্বে বন্ধ করতে এবং ভবিষ্যতে আইনের নতুন কোনো লঙ্ঘন প্রতিরোধ করতে যুক্তিসঙ্গত এবং যথাযথ উপযুক্ত ব্যবস্থা এবং কর্পোরেট সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে।

সব ফলো-আপ বাস্তবায়িত এবং সম্পন্ন হয়ে গেলে অভিযোগটি আর্কাইভ করা হয়। অভিযোগকারীকে ফলাফল সহ সারসংক্ষেপ জানানো হয়। অভিযোগকারীর কাছে তার প্রতিক্রিয়া জানতে চাওয়া হয় এবং মামলাটি সামনে এগিয়ে নেওয়ার আরও সুযোগ রয়েছে।

অভ্যন্তরীণ ঝুঁকি বিশ্লেষণ প্রক্রিয়া এবং সম্ভাব্য পূর্ব পরিকল্পিত নয় এমন পদক্ষেপগুলো উন্নত করতে, অর্জিত জ্ঞান পর্যালোচনা এবং প্রয়োজনে অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতিগুলো সমন্বয় করতে ব্যবহৃত হয়।

## অভিযোগকারী/ছইসেলব্লোয়ারের সাথে যোগাযোগ

কার্যধারার প্রতিটি ধাপে, ফোর্ড অভিযোগকারীর সাথে একটি স্বচ্ছ এবং স্থায়ী যোগাযোগ নিশ্চিত করতে চেষ্টা করেছে। অভিযোগকারীকে পদ্ধতিগত

ধাপের বিষয়ে সব সময় জানাতে হবে এবং তাকে অগ্রগতি অনুসরণ করতে হবে।

# অভিযোগ প্রক্রিয়ার সাধারণ নীতি

04

13 - বৈষম্য থেকে অভিযোগকারীর সুরক্ষা

13 - সাধারণ পদ্ধতিগত নীতি

# অভিযোগ প্রক্রিয়ার সাধারণ নীতি

## বৈষম্য থেকে অভিযোগকারীর সুরক্ষা

আমরা আমাদের কর্মীদের যথাযথ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে নিশ্চিত করি তারা যেন অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে সম্ভাব্য বৈষম্য বা অন্যান্য প্রতিশোধমূলক আচরণের সামান্যতম লক্ষণকেও অনুধাবন করে সক্রিয়ভাবে হস্তক্ষেপ করতে পারে। কোম্পানিতে এভেইলেবল সম্ভাবনার পরিধির মধ্যে, অভিযোগকারীকে অসুবিধা বা জরিমানা থেকে রক্ষা করার জন্য আমরা সম্ভাব্য সর্বোত্তম ব্যবস্থা প্রস্তাব করবো।

এছাড়াও, অভিযোগকারী যেকোনো সময়ে মামলা নিয়ে সামনে অগ্রসর হতে পারবেন এমনকি, অভিযোগের প্রক্রিয়া শেষ এবং বন্ধ হয়ে যাওয়ার পরেও, যদি, উদাহরণস্বরূপ, অভিযোগ জমা দেওয়ার কারণে তারা প্রতিশোধমূলক আচরণের সম্মুখীন হলে তারা মামলাটি নিয়ে অগ্রসর হতে পারবেন।

আমরা স্পষ্টভাবেই অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে কোনো প্রতিশোধমূলক আচরণ বা ভয় ভীতি দেখানো এবং বৈষম্য সহ্য করবো না।

## সাধারণ পদ্ধতিগত নীতি

**ন্যায্য পদ্ধতি এবং সমানুপাতিকতার নীতি** লঙ্ঘনের প্রতিক্রিয়া হিসাবে প্রয়োগ করা যেকোনো প্রতিরোধমূলক বা প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ প্রয়োজ্য আইন মেনে চলে। নিরপেক্ষভাবে

তদন্ত পরিচালিত হয় এবং শুধুমাত্র আইনগতভাবে গ্রহণযোগ্য তথ্য আমলে নেওয়া হয়।

ঘটনা নির্ধারণের জন্য সকল প্রক্রিয়ার ধাপ এবং ব্যবস্থা উপযুক্ততা এবং কার্যকারিতার নীতির সাপেক্ষে গৃহীত হবে। এর অর্থ হলো, অভিপ্রেত উদ্দেশ্য কার্যকরভাবে পূরণ করার জন্য ব্যবস্থাগুলো অবশ্যই উপযুক্ত, প্রয়োজনীয় এবং যথাযথ হতে হবে।

### কমপ্লেইন্ট অফিসার

একটি কার্যকর অভিযোগ পদ্ধতি নিশ্চিত করার জন্য ফোর্ড একটি কেন্দ্রীভূত “SCS টিম” গঠন করেছে। কর্মীরা প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং তাদের বিশেষ যোগ্যতা রয়েছে। তারা যথাযথ স্বাধীনতা এবং নিরপেক্ষতার সাথে তাদের দায়িত্ব পালন করে। তারা নির্দিষ্ট নির্দেশাবলী দ্বারা আবদ্ধ নয় এবং তারা গোপনীয়তা বজায় রাখতে বাধ্য।

আপনার আরো কোনো প্রশ্ন থাকলে অনুগ্রহ করে আমার সাথে নির্দিষ্ট যোগাযোগ করুন।

ডাকযোগের ঠিকানা:

“Supply Chain Sustainability”

c/o Ford Werke GmbH

Henry-Ford Street 1

50735 Cologne

Cologne, Germany

### অভিযোগ প্রক্রিয়ার বার্ষিক এবং/অথবা অ্যাডহক পর্যালোচনা

এই পদ্ধতিগত ডকুমেন্টেশন সহ আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া, বছরে অন্তত একবার কার্যকারিতার পর্যালোচনা করা হয়। এছাড়াও, আমরা প্রতিটি অভিযোগ প্রক্রিয়ার জন্য অ্যাডহক ভিত্তিতে আমাদের পদ্ধতি পর্যালোচনা করি, যেমন:

- বৈধতা এবং অ্যাক্সেসিবিলাটি: দায়িত্বগুলো কি স্পষ্টভাবে নিয়ন্ত্রিত এবং অ্যাক্সেস চ্যানেলগুলো কি যথেষ্ট আছে বা সেগুলোকে কি সমন্বয় করা প্রয়োজন?

- প্রেডিক্টেবিলিটি এবং ব্যালেন্স: পৃথক প্রক্রিয়ার ধাপের জন্য নির্দিষ্ট সময়সীমা কি এখনও সঠিক? সম্ভাব্য টার্গেট গ্রুপের কাছে কি পর্যাপ্ত তথ্য এভেইলেবল রয়েছে?
- স্বচ্ছতা: ক্রমাগত প্রতিক্রিয়া সহ হুইসেলব্লোয়ারের সাথে কি স্বচ্ছভাবে যোগাযোগ করা হচ্ছে?
- অধিকার এবং ডায়ালগের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ: প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা কি মানবাধিকারের মানদণ্ডের সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে বাস্তবায়িত হয়েছে? কার্যধারা সম্পন্ন হওয়ার পরেও কি অভিযোগকারীর সাথে পর্যাপ্ত মাত্রায় যোগাযোগ রয়েছে?

### ডেটা সুরক্ষার প্রবিধান

আমাদের অনলাইন অভিযোগ রিপোর্টের সিস্টেমের মাধ্যমে ব্যক্তিগত ডেটার সংগ্রহ, ব্যবহার এবং প্রকাশের পদ্ধতি সহ এই প্রক্রিয়ার ডকুমেন্টেশন এবং অভিযোগ পরিচালনা করার পদ্ধতি সাধারণ ডেটা সুরক্ষার প্রবিধান অনুসরণ করে।

আরো তথ্যের জন্য নিচের লিংকে যান:

[ডেটা প্রটেকশন এবং আইনি তথ্যের সংক্ষিপ্ত বিবরণ \(ford.de\)](#)

## ট্রেড সিক্রেট

অভিযোগ প্রক্রিয়ার জন্য যেভাবেই প্রয়োজনীয় হোক না কেনো, ফোর্ডের ট্রেড এবং ব্যবসা সংক্রান্ত সিক্রেট, বিশেষ করে গোপন ডকুমেন্ট এবং তথ্য সবসময় পর্যাপ্তভাবে সুরক্ষিত রাখতে হবে।

## অভিযোগ প্রক্রিয়ার আইনি ভিত্তি, খরচ

এখানে বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা অভিযোগের পদ্ধতিটি কর্পোরেট আইন অনুসারে সাপ্লাই চেইনের সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলি মোকাবেলা করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে এবং হুইসেলব্লোয়ার প্রটেকশন অ্যাক্টের প্রয়োজনীয়তাগুলো পূরণ করে।

ফোর্ডের আরো বিভিন্ন অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি রয়েছে, যেমন- হুইসেলব্লোয়িং। যদি আমাদের কাছে অন্য কোনো ডিপার্টমেন্ট সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ আসে তাহলে আমাদের “ডিপার্টমেন্ট” অভিযোগগুলোকে প্রাসঙ্গিক ডিপার্টমেন্টে পাঠিয়ে দেয়।

অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি ব্যবহার করার জন্য অভিযোগকারীকে কোনো অর্থ খরচ করতে হবে না। তবে, অভিযোগ দায়ের করার অভিযোগ প্রক্রিয়া সংক্রান্ত কোর্স ব্যবহার করার কারণে হওয়া কোনো খরচের জন্য, যেমন - যাতায়াত বা আইনি খরচ, ফোর্ড কোনো ধরনের অর্থ প্রদান করবে না।

*Ford*