

৭.৫। অভিযোগ তদারকি পদ্ধতি - এনবিবিএলপি / এসএমপি / ৫

৭.৫.১. উদ্দেশ্য

অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতির উদ্দেশ্য হল প্রকল্পগুলির ঝুঁকি হ্রাস করার জন্য একটি সিস্টেম উপলব্ধ করা, সম্প্রদায়গুলি এবং কর্মচারীদেরকে উদ্বেগ প্রকাশের, প্রতিকার অর্জনে এবং পারস্পরিক গঠনমূলক সম্পর্কে উন্নীত করার এটি একটি কার্যকরী উপায়। অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়া স্থানীয়ভাবে সমাধান করা। একটি কোম্পানী, তার ঠিকাদার, বা অন্য কর্মচারীদের কর্মক্ষমতা বা আচরণ সম্পর্কিত বিষয়ে জনসাধারণ এবং কর্মচারী / কর্মীর অভিযোগ গ্রহণ, মূল্যায়ন এবং সমাধান করার উপায় খুঁজে বের করা।

৭.৫.২ পরিধি

এই প্রক্রিয়া নির্মাণকালীন সময়ে কার্যক্রম পরিচালনা এবং রক্ষণাবেক্ষণ এবং দমন-পহু পর্যায়ক্রমে প্রকল্পের সব পর্যায়ে প্রযোজ্য হবে। এটি এনবিবিএল কর্মীদের, নির্মাণ শ্রমিকদের (এনবিবিএল বা ঠিকাদার / উপ-ঠিকাদার দ্বারা সরাসরি ভাড়া করা) এবং সম্প্রদায়ের জন্য বাড়ানো হবে।

৭.৫.৩ শর্তাবলী এবং সংজ্ঞা

শব্দ নাম: সংজ্ঞা

স্টেকহোল্ডারগুলি এমন ব্যক্তি বা গোষ্ঠী যারা একটি প্রকল্প দ্বারা সরাসরি বা পরোক্ষভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয় এবং সেইসাথে যারা একটি প্রকল্পে আত্মহী এবং / অথবা তার ফলাফল প্রভাবিত করার ক্ষমতা, কোনও ইতিবাচক বা নেতিবাচকভাবে অংশগ্রহণকারীরা স্থানীয়ভাবে প্রভাবিত সম্প্রদায় বা ব্যক্তি এবং সরবরাহকারী, ঠিকাদার, গ্রাহক বা ভোক্তাদের, জাতীয় বা স্থানীয় সরকারী কর্তৃপক্ষ, রাজনীতিবিদ, ধর্মীয় নেতৃবৃন্দ, সুশীল সমাজের সংগঠন এবং বিশেষ আত্মহী, একাডেমিক কমিউনিটি বা অন্য ব্যবসায়ের সাথে তাদের আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক প্রতিনিধি অন্তর্ভুক্ত করতে পারে।

স্টেকহোল্ডারের যোগদান একটি প্রক্রিয়া যার দ্বারা একটি সংস্থা এমন ব্যক্তিদেরকে জড়িত করে, যারা এটি সিদ্ধান্তের ফলে প্রভাবিত হতে পারে বা তার সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন প্রভাবিত করে। এটি কোম্পানীর মধ্যে একটি ক্রমাগত প্রক্রিয়া এবং এটি সম্ভাব্য প্রভাবিত যা একটি কর্মকাণ্ড এবং পহু এবং একটি প্রকল্প সমগ্র মেয়াদে পরিসীমা অন্তর্ভুক্ত করে।

অভিযোগ একটি সমস্যা, উদ্দেশ্য, সমস্যা বা দাবি (অনুভূত বা প্রকৃত) উদ্ভব হলে একটি ব্যক্তি বা সম্প্রদায় গ্রুপ একটি কোম্পানীর সমস্যা সমাধান করতে চায়

৭.৫.৪ দায়িত্ব

৭.৫.৪.১ নির্মাণ পর্যায়

ক) এইচআর এন্ড প্রশাসনিক ব্যবস্থাপক (ইপিএসি): নির্মাণ কালীন সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বাস্তবায়নের জন্য তিনি দায়ী থাকবেন। অভিযোগের প্রাপ্তি ও ঠিকানা সম্বলিত বিষয়ে তিনি এইচআর এবং এ্যাডমিন ম্যানেজার (পিএমসি) এর নিকট সরাসরি রিপোর্ট করবেন। তিনি এইচএস ম্যানেজার (ইপিএসি) এবং কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল) এর সাথে ট্যাঙ্কেমে কাজ করবেন। এই সমস্ত কর্মীরা স্তর স্তরের - অভিযোগ প্রতিবিধান কমিটি সাইট স্তরে গঠন করবে। তিনি সাইটে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সম্পর্কিত রেকর্ডগুলি বজায় রাখবেন এবং একই সাথে এইচআর এন্ড এ্যাডমিন ম্যানেজার (পিএমসি) এবং কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল) -এর সাথে যোগাযোগ করবেন।

খ) এইচআর এন্ড এ্যাডমিন ম্যানেজার (পিএমসি): তিনি সাইটটিতে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য দায়ী থাকবেন। তিনি নির্মাণ পর্যায়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করবেন এবং কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল) কে তথ্য জানাবেন। তিনি অভিযোগ প্রতিবিধান কমিটির সদস্য (লেভেল-১) হিসেবেও কাজ করবেন।

গ) কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল): তিনি অভিযোগকারী অফিসার হিসাবে মনোনীত হবেন এবং এইচআর ও অ্যাডমিন ম্যানেজার (এনবিবিএল) এর নিকট সরাসরি রিপোর্ট করবেন। তিনি স্থিরীকৃত অভিযোগসমূহে সম্প্রদায়ের সাথে যোগাযোগের জন্য দায়ী থাকবেন এবং প্রকল্পটির নির্মাণ পর্যায়ের সময় গৃহীত অভিযোগসমূহ এবং কর্মের রেকর্ডগুলি পরিচালনা করবেন। তিনি অভিযোগ প্রতিনিধিধান কমিটির সদস্য (লেভেল-১) হিসেবেও কাজ করবেন।

৭.৫.৪.২ অপারেশন সময়.

ক) এইচআর এন্ড অ্যাডমিন ম্যানেজার (এনবিবিএল): অপারেশন ফেজের সময় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবহার বাস্তবায়নের জন্য তিনি দায়ী থাকবেন। তিনি সরাসরি প্রিন্সিপাল ম্যানেজার (এনবিবিএল) এবং এসপি ইনফ্রা প্রকল্প ব্যবস্থাপনা টিমের কাছে রিপোর্ট করবেন। তিনি এইচআর ম্যানেজার (এনবিবিএল) এবং কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল) এর সাথে ট্যান্ডেমে কাজ করবেন। অপারেশন ফেজের জন্য এই সমস্ত কর্মীরা (লেভেল-১) অভিযোগ প্রতিনিধিধান কমিটি সাইট লেভেলে গঠন করবে।

খ) কমিউনিটি লিয়াজন অফিসার (এনবিবিএল): তিনি অভিযোগকারী অফিসার হিসাবে মনোনীত হবেন এবং এইচআর ও অ্যাডমিন ম্যানেজার (এনবিবিএল) সরাসরি রিপোর্ট করবেন। তিনি স্থিরীকৃত অভিযোগসমূহের উপর সম্প্রদায়ের সাথে যোগাযোগের জন্য দায়ী এবং প্রকল্পটির অপারেশন ফেজের সময় গৃহীত অভিযোগগুলি এবং কর্মের জন্য রেকর্ডগুলি পরিচালনা করবেন।

৭.৫.৫ রেফারেন্স

ক) আইএফসি পিএস ১: পরিবেশ ও সামাজিক ঝুঁকি ও প্রভাবগুলির মূল্যায়ন ও ব্যবস্থাপনা।

খ) আইএফসি পিএস ২: শ্রম ও কার্যকরী শর্তাবলী

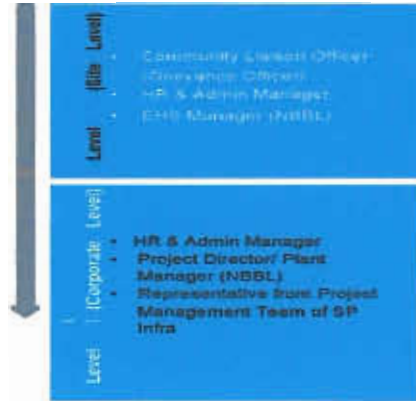
গ) এডিবি এর সুরক্ষা নীতি বিবৃতি, ২০০৯ এর পরিবেশগত সুরক্ষা ৫ নীতি।

ঘ) এডিবি'র সুরক্ষার নীতি বিবৃতি, ২০০৯-এর অগ্রহণীয় পুনর্বাসন রক্ষার নীতি ২।

৭.৫.৬ পদ্ধতি।

৭.৫.৬.১ কমিউনিটি অভিযোগ দায়ের জন্য পদ্ধতি।

ক) সম্প্রদায়ের জন্য অভিযোগ নিবারণ প্রক্রিয়া দুটি স্তর পদ্ধতির উপর ভিত্তি করে করা হবে। অভিযোগগুলির তীব্রতা ও মাধ্যাকর্ষণের উপর নির্ভর করে এই দুটি স্তরে নিন্দা করা হবে। অভিযোগ কেন্দ্রের বিভিন্ন স্তরে প্রস্তাবিত প্রতিনিধিরা চিত্র ৭-১ এ প্রদত্ত হয়।



চিত্র ৭-১: অভিযোগ প্রতিনিধিধানের জন্য দুই স্তরীয় দৃষ্টিভঙ্গি

খ) গ্রেন্ডস রিড্রেশাল মেকানিজম বাস্তবায়নের জন্য, এনবিবিএল সম্প্রদায়ের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি নিবন্ধন করার জন্য কমিউনিটি লেইজেন অফিসারকে গ্রেফওয়েস অফিসার হিসেবে গ্রেফওয়ান অফিসার হিসাবে মনোনীত করবে এবং অভিযোগের রেজোলিউশনের জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে, প্রতিটি ধাপে প্রয়োজনীয় সময়সীমা এবং উচ্চতর স্তরে মামলার বর্ধিত মানদণ্ড একটি স্বচ্ছ সমাধান প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করার জন্য সম্প্রদায়ের জি.আর.সি. প্রভাবিত সমাজের একজন প্রতিনিধিকে অন্তর্ভুক্ত করবে। সম্প্রদায়ের জন্য উপলব্ধ বিশিষ্ট স্থানগুলিতে প্রদর্শিত ফরম্যাটে গ্রেডভাস অফিসারের যোগাযোগের বিবরণটি রক্ষণাবেক্ষণ ও হালনাগাদ করা হবে। একইভাবে কোম্পানির ওয়েবসাইট আপডেট করা উচিত।

সারণি ৭-১৩: গ্রেডভাস অফিসারদের সাথে যোগাযোগের তথ্য

ক্রমিক নম্বর	অভিযোগকারীর নাম	টেলিফোন নম্বর এবং ইমেইল আইডি
		মি: জগন্নাথ সিনহা মহাপাত্র ০০৮৮০১৭২৪০৫৮৪৪০
		সাইট অফিস ঠিকানা: ২২০ মে:৩: সিসি পিপি (ভোলা-২)
		বোরহানউদ্দিন, ভোলা, বাংলাদেশ
		অফিস সময়: সকাল ১০:০০ হইতে বিকেল ৬:০০ ঘটিকা।

৭.৫.৬.২ কর্মচারী / কর্মী অভিযোগ নথি জন্য পদ্ধতি

ক) ইপিআর সহ ঠিকাদারগণের অংশগ্রহণের সময়, এনবিবিএল নিশ্চিত করবে যে ঠিকাদার নিম্নবর্ণিত বস্তুগুলির সাথে নির্মাণ শ্রমিকদের জন্য একটি নথিভুক্ত অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করেছে কিনা:

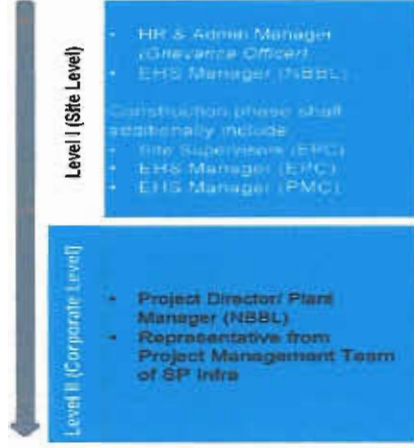
- ১) অভিযোগ দায়ের করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা
- ২) বেনামী অভিযোগ উত্থাপন করার জন্য ব্যবস্থা
- ৩) উদ্বেগ মোকাবেলার জন্য ব্যবস্থাপনার যথাযথ স্তর
- ৪) সময়মত কর্ম এবং প্রতিক্রিয়া জন্য ব্যবস্থা
- ৫) উত্থাপিত অভিযোগগুলির পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনা এবং গৃহীত পদক্ষেপ

খ) যদি ঠিকাদার কোনও অভিযোগের প্রতিকারের একটি আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা গ্রহণ না থাকে, তাহলে এনবিবিএল তৃতীয় পক্ষের কর্মী অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য তার অভিযোগ নিবারণ প্রক্রিয়াটি প্রসারিত করবে। ব্যবস্থাপনার বাস্তবায়ন ঠিকাদারদের সাথে থাকবে এবং এনবিবিএল নিরীক্ষণ ও পর্যালোচনার জন্য দায়ী থাকবে।

- গ) এনবিবিএল কর্মচারী / তৃতীয় পক্ষের কর্মীদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য, এইচআর ও অ্যাডমিন ম্যানেজারকে দফতর কর্মকর্তা হিসাবে মনোনীত করা হবে। কর্মচারী / কর্মচারীগণ তাদের অভিযোগের রিপোর্টগুলি তাদের তাত্ক্ষণিক রিপোর্ট ম্যানেজার বা সুপারভাইজারের কাছে দাখিল করতে হবে।

ঘ) কর্মচারী অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়াটি দুটি স্তরভিত্তিক পদ্ধতির উপর ভিত্তি করে হবে- চিত্র ও- (সাইট লেভেল) এবং লেভেল ও (কর্পোরেট লেভেল) যেমন চিত্র ৭-২ এ বর্ণিত। শ্রেনী ও ডিআরসি নির্মাণের পর্যায়ে ইটিসি ঠিকাদার এবং পিএমসির প্রতিনিধিগণও গঠিত হবে।

ঙ) শ্রমিকদের দ্বারা অভিযোগসমূহ দায়ের করা হয় যখন জিআরসি প্রকল্প সাইট বা কর্পোরেট স্তরে মিলিত হবে। অভিযোগকারীর সন্তুষ্টি নিয়ে নিম্নস্তরের অভিযোগের সমাধান না হলে অভিযোগগুলি উচ্চতর স্তরে পাঠানো হবে।



চিত্র ৭-২: কর্মচারী অভিযোগ দায়ের দুটি স্তরের অভিব্যক্তি

৭.৫.৬.৩ অভিযোগ দায়ের জন্য পদক্ষেপ

ক) একটি অভিযোগ গ্রহণ করুন এবং নিবন্ধন করুন

১) কোম্পানির সামাজিক ও পরিবেশগত পারফরম্যান্সের সাথে সম্পর্কিত উদ্বেগের সাথে পার্শ্ববর্তী সম্প্রদায়গুলির যে কোনও স্টেকহোল্ডার নিবন্ধে গ্রেডিয়েন্স অফিসার (লেভেল -১) (চিত্র ৭-১) এ লিখিতভাবে তাদের অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন;

২) কোনও তৃতীয় পক্ষের কর্মী / কর্মচারী, যেখানে থাকার ব্যবস্থা, স্যানিটেশন, খাদ্য, পানীয় জল, পেশাগত স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা, চাকরির শর্তাবলী, বেতন প্রদেয়, সম্প্রদায় বা সহকর্মীদের সাথে ব্যবস্থাপনা, ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি বিষয়ক বিষয়গুলি সম্পর্কিত উদ্বেগের বিষয়। লিখিতভাবে মনোনীত ব্যক্তিকে (শ্রেণী -১) (চিত্র ৭-২) নিবন্ধন করতে পারেন;

৩) প্রভাবিত সম্প্রদায়ের স্থানীয় কর্তৃপক্ষের এবং স্থানীয় অফিসারের জন্য নিরাপত্তামূলক অভিযোগ বাক্সগুলি গেটের সুবিধাজনক স্থানে স্থাপন করা হবে। কর্মচারী / কর্মী সম্পর্কিত অভিযোগগুলি নিবন্ধন করার জন্য অভিযোগস্থল নিবন্ধন ও অভিযোগ বাক্সগুলি ক্যাম্পেস্থ এবং প্রকল্প অফিসগুলিতে স্থাপন করা হবে। যদি একজন কর্মী / কর্মচারী বেনামী থাকার ইচ্ছা পোষণ করেন, তবে তিনি অভিযোগগুলি লিখতে পারেন এবং উপরোক্ত অভিযোগ বাক্সে ড্রপ করতে পারেন;

৪) একবার একটি বহিরাগত দল থেকে অভিযোগ গ্রহণ করা হলে, এটি অভিযোগ গ্রহকারী অফিসার কর্তৃক পরিচালিত বহিরাগত অভিযোগ লগ রেজিস্টারে বা ডাটা সিস্টেমে রেকর্ড করা হবে। কর্মচারী / তৃতীয় পক্ষের কর্মীদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলির জন্য, অভ্যন্তরীণ অভিযোগ দায়েরের রেজিস্ট্রার বজায় রাখা হবে।

৫) প্রাপ্ত অভিযোগের বিবরণ নিম্নবর্ণিত বিন্যাস অনুযায়ী নিবন্ধনধারী-দপ্তরের অফিসার কর্তৃক পরিচালিত হবে।

শরনী: ৭-১৪ অভিযোগ গ্রহন সংক্রান্ত বিবরণী

৫. তারিখ:	অভিযোগকারীর বর্ণনা		অভিযোগের বর্ণনা			
ক্রমিক নং	নাম ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	গ্রহণের সময়ে কোন রশিদ প্রদান করা হয়েছে কিনা	আনুষ্ঠানিক অভিযোগ গ্রহণের বিষয়ে	বর্ণনা	অবগতির তারিখ

খ) অভিযোগের মূল্যায়ন এবং ঠিকানা

১) গ্রেডেড অফিসার প্রত্যেক পনের (১৫) দিনের মধ্যে অভিযোগের বাক্স খুলবেন এবং আরও পদক্ষেপের জন্য এইচআর এন্ড এ্যাডমিন ম্যানেজারের কাছে অভিযোগগুলি এগিয়ে দেবেন;

২) অভিযোগকারীর অভিযোগ উত্থাপিত সমস্যাগুলি অভিযোগের ব্যবস্থার আওতায় পড়ে কি না তা নির্ধারণের জন্য অভিযোগটি যাচাই করা হবে;

৩) অভিযোগগুলির মূল্যায়নকালে, স্তর ও জিআরসি মূল বিষয়গুলি এবং উদ্দোষগুলি সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করবে এবং এটি কিভাবে সমাধান করবে তা নির্ধারণ করতে সহায়তা করবে;

৪) এইচআর এবং এ্যাডমিন ম্যানেজার দ্বারা এই নিবন্ধগুলি নিবন্ধিত হবে, যারা ২ দিনের মধ্যে বাছাই এবং অভিযোগগুলির মূল্যায়ন করবে। অভিযোগটি যদি হস্তক্ষেপের প্রয়োজন মনে হয় তবে তা আরও পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য বিবেচিত হবে, অন্যথায় এটি প্রত্যাখ্যান করা হবে এবং সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে অভিযোগ দায়ের করা হবে।

৫) এইচ আর ও এডমিন ম্যানেজারের মাধ্যমে ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে গ্রেডেড অফিসারের সহযোগিতায় কমিউনিটি লেভেল (লেভেল-

১) এর মাধ্যমে কমিউনিটি অভিযোগগুলি নিরসন করা হবে। ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে এনবিবিএলের এইচআর এবং এ্যাডমিন ম্যানেজারের সহযোগিতায় পিএমসির এবং এইচআর এন্ড এ্যাডমিন ম্যানেজারের সাইট সুপারভাইজারের মাধ্যমে কর্মচারী / কর্মীর অভিযোগগুলি স্থানান্তরিত হবে;

৬) যদি অভিযোগটি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা অভিযোগকারীর সন্তুষ্টির জন্য শ্রেণী -১ এ সমাধান করা না যায়, তবে অভিযোগটি এনবিবিএলের (লেভেল -২) প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক / প্ল্যান্ট ম্যানেজারের কাছে পাঠানো হবে যাতে সেখানকার চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে।

৭) লেভেল -২ জিআরসি অবহিত অভিযোগের বিষয়ে জানানো হবে। এসপি ইনফার প্রকল্পের ব্যবস্থাপনা দল কর্পোরেট অফিসে ভিডিও করে করা হবে। একটি বৈঠক এবং এগিয়ে উপায় এখানে আলোচনা করা হবে এবং বৈঠক মিনিট রেকর্ড এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে;

৮) এই পর্যায়ে, প্ল্যান্ট হেড সম্প্রদায়ের সাথে জড়িত থাকার অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করবে। যদি প্রয়োজন হয়, অভিযোগকারীর সাথে মিটিংগুলি সম্পন্ন করা হবে এবং সাক্ষ্যগুলির পরীক্ষা করা হবে। রেফারেন্সের ৫ কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগটি বন্ধ করা হবে;

৯) অভিযোগকারীর কমিটির সভাতে উপস্থিত হওয়ার এবং উভয় স্তরে অভিযোগ সংক্রান্ত আলোচনা করা হবে। উভয় স্তরের মধ্য দিয়ে যাওয়ার পরেও যদি অভিযোগ স্থিৱীকৃত হয়, তাহলে অভিযোগকারীর প্রতিকারের জন্য উপযুক্ত আদালতের আইন প্রয়োগের বিকল্প থাকবে।

গ) প্রকল্পের প্রভাব, অভিযোগগুলির ভৌত এবং অভিযোগের প্রকৃতির জটিলতার উপর নির্ভর করে, বার্ষিক ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ ও বহিরাগত অডিটগুলি পর্যবেক্ষণ করে এনবিবিএল দ্বারা গৃহীত হবে। নিয়ন্ত্রিত অভিযোগ রেকর্ড এই নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও তথ্য প্রদান করা হইবে।

ঘ) প্রতিটি অভিযোগ এবং তার কার্যকারিতা এবং দক্ষতার বিশ্লেষণের মাধ্যমে, এনবিবিএল পদ্ধতিগত ত্রুটি মূল্যায়ন করতে অভিযোগগুলির উপর চিহ্নিত হবে। উপরন্তু, অভিযোগ ব্যবস্থার নিরীক্ষণ এটি নিশ্চিত করতে সাহায্য করে যে ব্যবস্থার নকশা ও বাস্তবায়ন ব্যয়বহুল পদ্ধতিতে স্টেকহোল্ডার / কর্মচারীদের অভিযোগগুলির পর্যাপ্তভাবে প্রতিক্রিয়াশীল হয়।

ই) উপরন্তু, কোন নির্দিষ্ট এলাকায় ঘন ঘন অভিযোগগুলির মূল কারণ খুঁজে বের করার জন্য সমস্ত অভিযোগকে বিশ্লেষণ করা হবে এবং নীতিমালা / নিয়মাবলী এবং প্রবিধানে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করার জন্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলি বিবেচনা করা হবে। নিম্নবর্ণিত ফরম্যাটটি প্রত্যেক অভিযোগকারী অফিসারের অভিযোগ ভিত্তিক এলাকার মূল কারণ বিশ্লেষণের জন্য ব্যবহার করা হবে।

টেবিল ৭-১৫: অভিযোগের মূল কারণ বিশ্লেষণ

ক্রমিক নং	অভিযোগের তারিখ ও বর্ণনা	মূল কারণ চিহ্নিতকরণ	উন্নত প্রক্রিয়ায় পদক্ষেপ গ্রহণ	পরিকল্পিত তারিখ ও পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য কর্তৃপক্ষের দায়দায়িত্ব	পদক্ষেপ গ্রহণের তারিখ
-----------	----------------------------	------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------

৭.৫.৭ রেকর্ডস

ক) অভিযোগ গ্রহনকারী কর্মকর্তা (টেবিল ৭-১৪) দ্বারা পরিচালিত অভ্যন্তরীণ ও বহিরাগত অভিযোগ নিবন্ধন

খ) অভিযোগ গ্রহনকারী কর্মকর্তার অভিযোগের রুট কারণ বিশ্লেষণ প্রতিবেদন (সারণি ৭-১৫)