তথ্য পুস্তিকা - **Zalando-**এ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

Zalando অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা 2
ভূমিকা 2
কীভাবে একটি সমস্যা রিপোর্ট করবেন 2
প্রযুক্তিগত সক্ষমতা এবং রিপোর্টিং 2
কারা এটি ব্যবহার করতে পারবেন 2
কখন রিপোর্ট করবেন 3
কোন বিষয়ে রিপোর্ট করা যাবে 3
কীভাবে রিপোর্ট করবেন 3
বেনামে রিপোর্ট করা 4
রিপোর্ট করার পরে কী হবে 4
গোপনীয়তা, পরিচয় গোপন রাখা ও ব্যক্তিগত গোপনীয়তা 4

Zalando অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ভূমিকা

Zalando-তে [1]আমরা প্রযোজ্য আইন, নৈতিক মানদণ্ড ও আমাদের অভ্যন্তরীণ নিয়ম মেনে চলার প্রতি দৃঢ় প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। সাপ্লাই চেনে কর্পোরেট ডিউ ডিলিজেন্স সংশ্লিষ্ট জার্মান আইন সাধারণত সাপ্লাই চেইন ডিউ ডিলিজেন্স অ্যাক্ট বা LKSG (জার্মান: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz") নামে পরিচিত এবং এর আওতাধীন Zalando মানবাধিকার ও পরিবেশগত বিষয়ে যথাযথ অধ্যবসায় সংক্রান্ত বলিষ্ঠ প্রক্রিয়ার ধারাবাহিক বাস্তবায়ন, পর্যালোচনা ও আপডেট করে থাকে। আমাদের নিজস্ব এবং সরবরাহকারী কার্যক্রম, উভয় ক্ষেত্রেই মানবাধিকার লঙ্ঘন ও পরিবেশগত অবক্ষয়ের ঝুঁকি প্রতিরোধ, প্রশমন করা বা ন্যূনতম পর্যায়ে নামিয়ে আনার লক্ষ্যে এইসব সুবিন্যস্ত পদক্ষেপ পরিকল্পিতভাবে প্রণয়ন করা হয়েছে।

এই আইনি কাঠামোর মূল আদেশ একটি কার্যকর, স্বাধীন অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার রক্ষণাবেক্ষণ। Zalando একটি সম্পূর্ণরূপে কার্যকরী, নিম্ন-সীমাযুক্ত রিপোর্টিং মাধ্যম সরবরাহ করে যার সাহায্যে আমাদের সরবরাহকারী নেটওয়ার্কের কর্মীরা নিরাপদে এবং বেনামে মানবাধিকার বা পরিবেশগত লঙ্ঘনের প্রতিবেদন করতে পারে। আমরা আশা করি আমাদের ব্যবসায়িক অংশীদাররা নিশ্চিত করবেন এইসব রিপোর্টিং মাধ্যম তাদের সমস্ত কর্মীদের কাছে সক্রিয়ভাবে দৃশ্যমান এবং অ্যাক্সেসযোগ্য করা হয়েছে।

এই পুস্তিকায় দেওয়া রূপরেখা থেকে জানা যায় এর সাহায্যে কীভাবে ব্যবসায়িক অংশীদাররা তাদের প্রত্যাশা পূরণ করতে পারেন। উপরন্তু, আমাদের অভিযোগ মাধ্যম কীভাবে কাজ করে তার একটি বিশদ বিবরণ এই পুস্তিকায় পাওয়া যায়, ফলত অংশীদারদের পক্ষে আমাদের প্রক্রিয়া সম্পর্কে নিজেকে এবং তাদের কর্মীদের শিক্ষিত করার জন্য একটি ব্যবহারিক গাইড হিসাবে কাজ করে।

কীভাবে একটি সমস্যা রিপোর্ট করবেন

প্রযুক্তিগত সক্ষমতা এবং রিপোর্টিং

ওয়েব ব্রাউজার এবং ডেডিকেটেড টেলিফোন হটলাইনের মাধ্যমে 150টিরও বেশি দেশে আমাদের রিপোর্টিং মাধ্যমটি বিশ্বব্যাপী ব্যবহারযোগ্য। আমাদের টুল একাধিক ইন্টারফেস সাপোর্ট করে এবং এখানে ভাষা ও অনুবাদের সমন্বিত সুবিধাসহ 45টি ভাষা বিকল্প উপলভ্য।

এই সিস্টেমে দু' ধরণের সুরক্ষার গ্যারান্টি থাকে:

- কর্মীরা প্রমাণ সংক্রান্ত আদান-প্রদান এবং তাদের মামলার বর্তমান অবস্থা যাচাই করার জন্য আমাদের কমপ্লায়েন্স টিমের সাথে সরাসরি ও নিরাপদে কথা বলতে পারেন।
- কোনও শ্রমিক নিজের নাম গোপন রাখতে চাইলে, সিস্টেম অভিযোগকারীকে বেনামে থাকার অনুমতি দিয়ে সম্পূর্ণভাবে তাদের পরিচয় রক্ষা করে।

ওয়েব সংস্করণ zalando-grievance.com

যেসব দেশে এই পরিষেবা উপলভ্য, তাদের ফোন নম্বর অভিযোগ সংক্রান্ত হোমপেজে পাওয়া যাবে।

কারা এটি ব্যবহার করতে পারবেন

Zalando-এর সাথে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সাপ্লাই চেনে অন্তর্ভুক্ত কোনও কোম্পানির হয়ে বর্তমানে কর্মরত, চুক্তিবদ্ধ বা সেসব কোম্পানি দ্বারা সরাসরি প্রভাবিত—এমন যেকোনও ব্যক্তির পক্ষে এই রিপোর্টিং মাধ্যমটি উন্মুক্ত। Zalando বা তার সরবরাহকারীদের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের ফলে কোনও মানবাধিকার লঙ্ঘন বা পরিবেশগত নিয়মভঙ্গের ঘটনা ঘটলে, যে কোনও ব্যক্তি সে সম্পর্কে রিপোর্ট করার সুযোগ পান।

এই টুলটি যে কেউ ব্যবহার করতে পারলেও, স্থানীয় পর্যায়ের কোনও সমস্যা সমাধানের ক্ষেত্রে আমরা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের প্রথমে স্থানীয় স্তরে ও কর্মস্থলে উপলভ্য মাধ্যমের, যেমন বিশ্বস্ত লাইন ম্যানেজার, শ্রমিক প্রতিনিধি, স্থানীয় ওম্বাডসম্যান বা প্রতিষ্ঠানের

[1] ZALANDO SE এবং এর সমস্ত সহায়ক সংস্থা, পরবর্তীকালে সাধারণত Zalando হিসাবে পরিচিত। ABOUT YOU দ্বারা প্রদত্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing ওয়েবসাইটে অ্যাক্সেস করা যাবে।

মানবসম্পদ বিভাগের সহায়তা নেওয়ার জন্য বিশেষভাবে উৎসাহিত করছি। তবে, কোনও অভিযোগকারী এই কাজ করতে নিরাপদ বোধ না করলে, বা বেনামে থাকতে চাইলে, তাদের অবশ্যই আমাদের রিপোর্টিং মাধ্যম ব্যবহার করতে পরামর্শ দেওয়া হয়।

Zalando প্রতিটি রিপোর্টকে গোপনীয়তার সাথে বিবেচনা করে ও যিনি নিজস্ব সুবিবেচনায় উল্লঙ্ঘনের বিষয়ে অভিযোগ জানিয়েছেন তার উপরে কোনও বৈষম্য অথবা প্রতিহিংসা দেখানো মেনে নেওয়া হয় না।

কখন রিপোর্ট করবেন

আমরা আশা করি কোনও লঙ্ঘন হয়েছে বলে মনে করার সাথে সাথেই অভিযোগকারী একটি রিপোর্ট করবেন। আদর্শ হিসেবে, কোনও পরিস্থিতি আরও খারাপ হওয়ার আগে বা যে পর্যায়ে লঙ্ঘন প্রশমিত বা প্রতিরোধ করার সুযোগ আছে, তখনই,রিপোর্ট করা উচিত। দ্রুত রিপোর্টিং Zalando-কে আরও কার্যকরভাবে লঙ্ঘনের বিষয়ে অভিযোগ জানাতে দেয়।

কোন বিষয়ে রিপোর্ট করা যাবে

আমরা যে কোনো ব্যক্তি যারা নিচের লঙ্ঘনের শিকার হয়েছেন বা লঙ্ঘন হতে দেখেছেন তাদের অভিযোগ জানানোর অনুপ্রেরণা যোগাই। রিপোর্টারদের তাদের কেস সংক্রান্ত সব তথ্য দেওয়ার জন্য উৎসাহ দেওয়া হয় যা তারা লেখার সময় জানেন।

- মানবাধিকার ও শ্রমিক অধিকার লঙ্ঘন
- বৈষম্যমূলক ব্যবহার
- কর্মসংস্থান চুক্তি, ক্ষতিপূরণ বা কাজের সময় মেনে না চলা
- পেশাগত স্বাস্থ্য ও সুরক্ষার প্রতি অবহেলা
- শিশুশ্রমের সুযোগ নেওয়া বা কমবয়সী কর্মী সুরক্ষায় ব্যর্থতা
- অভিবাসী শ্রমিকদের দিয়ে জোরপূর্বক কাজ করানো বা পরিস্থিতির সুযোগ নেওয়া
- সংঘাতপূর্ণ অঞ্চল থেকে খনিজ ও ধাতুর বেআইনি সোর্সিং বা হ্যান্ডলিং
- সংগঠনের স্বাধীনতা এবং আলোচনার অধিকার উপেক্ষা করা
- পরিবেশগত ক্ষয়ক্ষতির সাথে সংশ্লিষ্ট মানবধিকারের অবমাননা
- দুর্নীতি এবং আর্থিক অপরাধ সংক্রান্ত আইন লঙ্ঘন

কীভাবে রিপোর্ট করবেন

ফোনলাইন

যে অঞ্চলে ইন্টারনেটের সংযোগ খারাপ সেখানে দেশ নির্দিষ্ট ফোন নম্বর ও অ্যাক্সেস কোড পাওয়া যাবে। দিনে যে কোনও সময় রিপোর্টাররা কল করতে পারবেন। ফোন লাইনে কল করার মাধ্যমে মৌখিক রিপোর্ট নিরাপদে রেকর্ড করে, লিখিত আকারে রূপান্তর করা হবে এবং পরবর্তীকালে Zalando রিপোর্টিং টুলে পাঠানো হবে।

ব্রাউজার

অভিযোগকারী zalando-grievance.com লিঙ্ক থেকে রিপোর্টিং মাধ্যম অ্যাক্সেস করতে পারেন, সরাসরি ব্রাউজারে তাদের ওয়েব অ্যাড্রেস লিখে বা আমাদের তথ্যমূলক উপকরণের QR কোড স্ক্যান করে। একবার প্ল্যাটফর্মে আসার পরে, একটি স্টেপ-বাই-স্টেপ গাইড তাদের রিপোর্টিং প্রক্রিয়ায় এগিয়ে যাওয়ার নির্দেশ দেয়। অভিযোগকারীকে একটি ইউনিক কেস নম্বর দেওয়া হবে যার সাহায্যে তারা নিজের সুরক্ষিত ইনবক্স অ্যাক্সেস করার জন্য একটি পাসওয়ার্ড তৈরি করতে পারবে। কমপ্লায়েন্স টিমের সাথে সরাসরি যোগাযোগের জন্য এটি একটি নিরাপদ লগইন ক্ষেত্র তৈরি করে। এমনকি কোনও অভিযোগকারী বেনামে থাকতে চাইলে, কমপ্লায়েন্স টিম অতিরিক্ত প্রমাণ পর্যালোচনা করা, অস্পষ্ট বিষয় সম্পর্কে বিশদে জানা এবং রিপোর্টের আপডেট পাঠানোর জন্য এই মাধ্যম ব্যবহার করতে পারে।

বেনামে রিপোর্ট করা

আপনার পরিচয় যাতে গোপন থাকে তা সুনিশ্চিত করতে, আপনাকে অবশ্যই এইগুলি করতে হবে:

- সম্ভব হলে, এমন কোনও ডিভাইস ব্যবহার করে অভিযোগ জানাবেন না যা আপনার নিয়োগকর্তার পক্ষ থেকে আপনাকে দেওয়া হয়েছে।

- ওয়েব ভার্সন ব্যবহার করলে, কোনও লিঙ্কে ক্লিক করে অভিযোগ জানানোর পরিবর্তে, দেওয়া QR কোড ব্যবহার করে অথবা URL অ্যাড্রেস কোনও ইন্টারনেট ব্রাউজারে কপি করে অথবা টাইপ করে সরাসরি সিস্টেম অ্যাক্সেস করুন।
- আপনার ব্যক্তিগত তথ্য জমা দেবেন না

Zalando প্রতিটি রিপোর্টকে গোপনীয়তার সাথে বিবেচনা করে ও যিনি নিজস্ব সুবিবেচনায় উল্লঙ্ঘনের বিষয়ে অভিযোগ জানিয়েছেন তার উপরে কোনও বৈষম্য অথবা প্রতিহিংসা দেখানো মেনে নেওয়া হয় না। প্রতিহিংসা দেখানোকে আমাদের নৈতিক স্ট্যান্ডার্ডের উল্লঙ্ঘন হিসাবে বিবেচনা করা হয় ও তার আলাদা করে তদন্ত করা হয়।

রিপোর্ট করার পরে কী হবে

Zalando ইন্টারন্যাল ইনভেস্টিগেশন গাইডলাইনস অনুসারে নিষ্পত্তি করার জন্য, প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ গ্রহণ করে কর্পোরেট কমপ্লায়েন্স টিম, এই টিমের ওপরে Zalando-এর কমপ্লায়েন্স সংশ্লিষ্ট গ্রুপভিত্তিক দায়িত্ব আছে। সকল অভিযোগকারীকে সাত (7) ওয়ার্কিং ডে -এর ভিতরে তাদের জানানো অভিযোগ জমা পরার কনফার্মেশন পাঠিয়ে দেওয়া হবে। সকল বৈধ অভিযোগ খতিয়ে দেখা হবে এবং উল্লঙ্ঘনের মিমাংসা করতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হবে। নেওয়া ব্যবস্থার বিষয়ে অভিযোগকারীকে, অভিযোগ জমা পরার দিন থেকে তিন মাসের ভিতরে আপডেট পাঠানো হবে।

গোপনীয়তা, পরিচয় গোপন রাখা ও ব্যক্তিগত গোপনীয়তা

অভিযোগকারী ব্যক্তি ছদ্মনামে অভিযোগ জানাতে পারেন। আমাদের রিপোর্টিং মাধ্যম এবং কেস ম্যানেজমেন্ট টুলের মধ্যে নিবন্ধিত সমস্ত তথ্য আমাদের কর্পোরেট কমপ্লায়েন্স টিম দ্বারা, গোপনীয়তার নীতির অধীনে প্রক্রিয়া করা হয়। তদন্তের কারণে বা আইনত প্রয়োজন হলে কঠোরভাবে 'জানার প্রয়োজন' ভিত্তিতে একান্ত গোপনে ডেটা শেয়ার করা হয়।

কোনও মামলা বহিরাগত পক্ষের সাথে শেয়ার করার প্রয়োজন হলে অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে এবং একই গোপনীয়তা নীতি প্রযোজ্য হবে। নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে বাহ্যিক হস্তান্তর ঘটতে পারে:

- তথ্য তদন্তে কর্পোরেট কমপ্লায়েন্স টিমকে সহায়তা করার জন্য কোনও বহিরাগত পক্ষের কাছে হস্তান্তর করতে হবে (যেমন, বিশেষ আইনি বা স্থানীয় দক্ষতার প্রয়োজন হলে)।
- রিপোর্ট করা তথ্যাদি থেকে বিষয়টি উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কাছে হস্তান্তরের আইনি প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে, কোনও সরকারি তদন্তকারী সংস্থা বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের কাছে তা হস্তান্তর করতে হবে।
- রিপোর্ট করা ঘটনা Zalando-এর পরিবর্তে অন্য কোনও কর্পোরেট সত্তার দায়িত্বাধীন হলে অন্য কোনও সংস্থার কাছে হস্তান্তর করতে হবে।

গোপনীয়তা এবং ডেটা সুরক্ষার বিশদের জন্য, এখানে গোপনীয়তা নীতি দেখুন zalando-grievance.com