আমাদের কথা
ALLIANCE
WORKER HELPLINE

আওয়ার ভয়েস

আমাদের কথা নিউজলেটার

ভলিউম১, নম্বর ১ । জুন ২০১৪

ফিচার

পরিকল্পনা থেকে শুরু করে বাস্তবায়ন পর্যন্ত:

প্রধান মাইলফলক অর্জন করেছে অ্যালায়েন্স শ্রমিক হেল্পলাইন

মাসের পর মাস ধরে চলা পরিকল্পনা এবং স্টেকহোল্ডারদের সম্পৃক্ততায়, অ্যালায়েন্স শ্রমিক হেল্পলাইন আমাদের কথা বাস্তব রূপ লাভ করেছে এবং বর্তমানে তার কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে । আমাদের কথা সারা বাংলাদেশ জুড়ে শ্রমিকদের জন্য একটি নিরাপদ এবং নির্ভরযোগ্য যোগাযোগ মাধ্যম । আমাদের কথা যে সমস্ত তথ্য সংগ্রহ করে থাকে সেগুলো কারখানা ব্যবস্থাপাকদের জন্য একটি বিজনেস ইনটিলিজেন্স টুল হিসেবে ব্যবহৃত হয়ে থাকে যা জীবন ও সম্পদ রক্ষায় সহায়ক ভূমিকা পালন করে । আমাদের কথা খুব সাধারণ মোবাইল ফোন টেকনোলোজির ব্যবহারের ওপর নির্ভরশীল ।

ঢাকায় এপ্রিল ২০১৪ সালে আমাদের কথা টিম মিটিং-এর উদ্বোধনিতে প্রজেক্ট টিমের কতিপয় সদস্যের সঙ্গে ডউগ কান এবং টম রাউস।

এই পরিকল্পনার সময় আমাদের টিম বেশ কয়েকটি বিষয়ের প্রতি দৃষ্টিপাত করেছিলো,যেমন অপারেশনাল প্রটোকোল গঠন, প্রশিক্ষণ উপকরণ তৈরি, হেল্পলাইন প্রতিনিধি নিয়োগদান এবং টেলিফোনি অবকাঠামো গঠন । এই টিম ম্যানুফ্যাকচারার এবং অ্যালায়েন্স সদস্য কোম্পানির সদস্য কোম্পানির চাহিদার প্রতি অত্যন্ত যত্নশীল ছিলো ।

আমাদের কথা নিয়ে শলাপরামর্শ হয়েছে বিজিএমই-এর সাথে ফেব্রুয়ারী ২০১৪ সালে, অ্যালায়েন্স সদস্য কোম্পানি প্রতিনিধিদের সাথে ঢাকায় ২০১৪ সালের ফেব্রুয়ারী এবং এপ্রিলে এবং নিউইয়র্কে মার্চ ২০১৪ সালে অ্যালায়েন্স সদস্য কোম্পানির সাথে । এই পরিকল্পনা পর্বে আমাদের টিম অ্যালায়েন্স কর্মকর্তাবৃন্দের এবং অ্যালায়েন্স হেল্পলাইন সাব কমিটির নিকট থেকে মূল্যবান মতামত গ্রহন করে ।

(৬ মাসের)পরীক্ষামূলক এই প্রকল্পে ৫০ টি কারখানাকে অংশগ্রহনের জন্য বাছাই করা হয় । এই সবগুলো কারখানাই সাভার, গাজিপুর এবং ঢাকা শহরে অবস্থিত এরা কমপক্ষে একের অধিক অ্যালায়েন্স সদস্য কোম্পানির জন্য পণ্য উৎপাদন করে থাকে । অ্যালায়েন্স ঢাকা-ভিত্তিক একটি একক অ্যালায়েন্স কোম্পানির প্রতিনিধির ব্যবস্থা করে যা আমাদের কথা টিম, পাইলট ফ্যাক্টরি এবং অন্যান্য অ্যালায়েন্স সদস্যদের ভেতর লিঁয়াজো করবে ।

৩ এরপাতায় দেখুন

আমাদের কথা:

ম্যানেজার এবং শ্রমিকদের পারস্পরিক আস্থা অর্জনে সমর্থ করে তোলা

সারা বিশ্বেই সাপ্লাই চেইনগুলোতে শ্রমিক এবং ম্যানেজারদের ভেতর পারস্পরিক আস্থা অর্জনের পরিবেশ সৃষ্টি করা একটি চ্যালেঞ্জ ।বিশেষ করে বাংলাদেশের ক্ষেত্র এই বিষয়টি অতীব সত্য । যেখানে শ্রমিক অসন্তোষ এবং নিরাপত্তা বিপর্যয় উত্তেজনা আরও বাড়িয়ে দিয়েছে । এরকম একটি প্রেক্ষাপটে হেল্পলাইন প্রতিষ্ঠা করা বিরাট একটি চ্যালেঞ্জ হয়ে দাড়াতে পারে ।

কারখানার ম্যানেজাররা সঙ্গত কারনেই এই ভয়টি পেয়ে থাকেন যে তাদের কারখানার ব্যাপারে উদ্দেশ্যপ্রনোদিতভাবে কোনো মিথ্যা অভিযোগ আনা হতে পারে এবং হেল্পলাইনকে এ ধরণের মিথ্যা তথ্য দেয়া হতে পারে । যদি এই সব মিথ্যা অভিযোগ যথাযথ সতর্কতার সহিত যাচাই করে দেখা না হয় তাহলে অন্যায়ভাবে এর প্রভাব কারখানার ব্যবসাকাএ ক্ষতিগ্রস্থ করবে ।

একইভাবে, শ্রমিকরাও ভয় পাচ্ছেন যে ম্যানেজার হয়ত শ্রমিকদের হেল্পলাইনের ব্যবহারকে ভালো চোখে দেখবেন না, তা যতই সত্য অভিযোগ হোক না কেনো । শ্রমিকরা ভয় পাচ্ছেন যে হেল্পলাইনে অভিযোগের কারণে তাদের হুমকি ধামকি দেয়া হতে পারে এমন কি তাদের চাকরি খোয়াও যেতে পারে ।

এই উভয়সংকটাবস্থা কাটিয়ে ওঠার জন্য ,আমাদের কথা কারখানা ম্যানেজারদের সাথে কাজ করবে যেন তারা এই নতুন নীতি গ্রহন করতে সক্ষম হন

৩এর পাতায় দেখুন

প্রযুক্তি সংক্রান্ত সংক্ষিপ্ত বিবৃতি

আমাদের কথা ব্যবহারযোগ্য, এবং নির্ভরযোগ্যভাবে ডিজাইনকৃত টেকনোলোজি প্লাটফরমের ওপর প্রতিষ্ঠিত । এই প্লাটফরমে রয়েছে ভয়েসওভার ইন্টারনেট প্রোটকল (ভিওআইপি), শর্ট ম্যাসেজ সার্ভিস(এসএমএস) এবং ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স (আইভিআর)যেন কলাররা বিরামহীনভাবে কল করতে পারেন ।

এর ফলে কলাররা বাংলাদেশের যে প্রান্তেই থাকুন না কেনো তারা আমাদের কথা প্রতিনিধির সঙ্গে সপ্তাহে ৭ দিন দিনরাত ২৪ ঘন্টার যে কোনো সময়ই কল করতে সক্ষম হবেন,এবং আমাদের প্রতিনিধিরা কলার সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম হবেন ভয়েস,টেক্সটএবং/অথবাআইভিআর-চালিত"কাস্টমারসেটিসফেকশন"জরীপের মাধ্যমে।কলারদের সমস্ত কল ধারণ করা হবে এবং সেগুলো এনক্রিপটেড ডাটাবেজে সেভ করে রাখা হবে এবং আমাদের কথা স্টাফ, অ্যালায়েন্স স্টাফ এবং পাশাপাশি বৃহত্তর গ্লোবাল হেল্পলাইন টিম ওয়েব-বেজড গ্রাফিক ইউজার ইন্টারফেস (জিইউআই) এর মাধ্যমে এই ডাটাবেজে প্রবেশ করতে পারবেন।

কল ইনটেক প্রক্রিয়া সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ গ্রহন করছেন একজন আমাদের কথা প্রতিনিধি

সার্ভিস আউটেজ-এর সময় যেন কোনো প্রকার ডাউনটাইম না ঘটে তা নিশ্চিত করতে প্লাটফরমে অতিরিক্ত ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে । মাল্টিপল ওয়ার্ক স্টেশন, সার্ভার, পাওয়ার ব্যাক-আপ এবং সার্ভিস প্রোভাইডার এই সব কিছু এখানে সংযুক্ত করা হয়েছে । ঢাকার ক্ষেত্রে এ ধরণের ব্যবস্থা নেয়াটা জরুরি কেননা ঢাকায় পাওয়ার আউটেজ এবং টেলিফোন যোগাযোগে প্রায়শই বিঘ্ন ঘটে ।

বর্তমানে প্লাটফর্মে তিনজন আমাদের কথা প্রতিনিধি একই সাথে কাজ করছেন । যাইহোক, এর যে ব্যান্ডউইথ রয়েছে তাতে ভবিষ্যতে এরকম আরও ২০ টির মতো চালানো সম্ভব হবে । আমরা মনে করি আমাদের কথা প্রযুক্তি সময়ের সাথে সাথে পরিবর্তন হওয়া উচিৎ এবং এটি এমনভাএ ডিজাইন করা হয়েছে যেন নতুন মডিউলের সঙ্গে এটিকে সহজেই থাপ খাওয়ানো যায় এবং সহজেই এটিকে সম্প্রসারণ করা যায় ।

আগামীর পরিকল্পনা

আগামী কয়েক মাস, আমাদের টিম কারখানা পরিদর্শন করে কারখানা ম্যানেজার এবং শ্রমিকদের সঙ্গে আমাদের কথার পরিচয় করিয়ে দেবে।৫০টি কারখানায় পরীক্ষামূলকভাবে আমাদের কথা চালু করার পর আমাদের লক্ষ্য হলো আমাদের কথার দ্রুত সম্প্রসারণ করা ।

কারখানার ম্যানেজারদের আমাদের কথার সঙ্গে পরিচয় করিয়ে দেবার পর তাদের সঙ্গে পরিকল্পনা করে কারখানার অভ্যন্তরে শ্রমিকদের প্রশিক্ষণ শুরু করা হবে যাতে কারখানার প্রডাকশন যতটা সম্ভব কম বিঘ্নিত হয় । কারখানগুলোতে হেল্পলাইনের সংবাদ ছড়িয়ে দিতে প্রজেক্ট টিম প্রশিক্ষকদের প্রশিক্ষণ প্রদান পদ্ধ তি ব্যবহার করবে।

আমাদের কথা প্রতিনিধিরা শ্রমিকদের কলের জবাব প্রদান করবে সকাল ৮:০০ থেকে রাত ১০ টা পর্যন্ত কর্মদিবসে এবং সাপ্তাহিক ছুটির দিনগুলোতে । একজন আমাদের কথা প্রতিনিধি কর্মঘন্টা শেষে জরুরি প্রয়োজনে "অন-কলে" থাকবেন। এই পুরো পরীক্ষামূলক প্রক্রিয়ায় প্রজেক্ট টিম যে অভিজ্ঞতা লাভ করবে তা থেকে তারা এই উদ্যোগের সঙ্গে থাপ খাওয়ানোর জন্য প্রয়োজনীয় শিক্ষা গ্রহন করবে।

আজকে আমাদের এই অবস্থানে পৌঁছে দেবার জন্য সমস্ত অংশিদ্বারদের ধন্যবাদ

আরও বেশি তথ্য পেতে দেখুন:

http://www.bangladeshworkersafety.org/programs/worker-helpline অথবা ইমেল করুন এই ঠিকানায়: WorkerHelpline@afbws.org.

প্রথম পৃষ্ঠার পর থেকে

আমরা কে?

আওয়ার ভয়েস অথবা বাংলায় আমাদের কথা তিনটি সহযোগী প্রজেক্ট পার্টনারের এক চমৎকার অংশিদারিত্ব-ক্লিয়ার ভয়েস, কান গ্রুপের (Chan Group) একটি প্রজেক্ট যা হটলাইন পরিচালনা করে থাকে এবং সরবরাহকারীদের ভেতর বিবাদ মিমাংসার কৌশল গঠন করে থাকে; ফুলকি, একটি স্বনামধন্য সুশিল সমাজ সংগঠন যা বাংলাদেশের শ্রমিক এবং শ্রমিকদের পরিবারের জীবনমান উন্নয়নে কাজ করে থাকে;এবং গুড ওয়ার্ল্ড সল্যুশনস(জিডব্লিউএস), একটি অলাভজনক সংগঠন যা গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার-লেবার লিংক-যা ১০০,০০০ জন শ্রমিকের কাছে পৌঁছে গেছে । প্রত্যেকটি অংশিদারিই তাদের বহু বছরের অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে একটি নতুন,সর্বচ্চো মান সম্পন্ন কারখানাগুলোর জন্য লেবার কম্প্লায়েন্স প্রোগ্রাম গঠন করেছে ।

আমাদের কথা-এই নামটি বাংলাদেশ অ্যালায়েন্স কর্মকর্তাবৃন্দ, ফুলকি, বাংলাদেশে আমাদের এনজিও প্রজেক্ট পার্টনারদের সাথে শলাপরামর্শ করে রাখা হয়েছে । বাংলাদেশ শ্রমিকদের জন্য রক্ষাকবচ তৈরির প্রচেষ্টায় রয়েছেন যে সমস্ত স্টেকহোল্ডাররা তাদের নিকট আমাদের কথার যে আদর্শ পৌঁছে দিয়েছে তা সবার কাছে পৌঁছে দিতে আমরা আমাদের লোগো নিয়ে এখন সম্পূর্ণরূপে প্রস্তুত ।

টিম পরিচিতি

ফুলকি এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর এবং অশোকা ফেলো,সুরাইয়া হক-এর নির্দেশনা অনুসারে ফুলকি এই প্রজেক্ট টিমে ব্যবস্থাপনা,প্রশিক্ষণ এবং শ্রবণে অত্যন্ত দক্ষ এবং পেশাদার ব্যক্তিবর্গকে নিয়োগদান করে । তাঁরা কারখানাগুলোতে হেল্পলাইন পরিচিতিকরণে এবং শ্রমিকদের কাছ থেকে ফোন কলের জবাব প্রদানে দায়বদ্ধ থাকবেন ।

আমাদের কথায় প্রজেক্ট ম্যানেজার হিসেবে দায়িত্ব দেয়া হয়েছে মোহাম্মদ রাশেদুল ইসলামকে, রাশেদ এর পূর্বে কাজ করতেন ঢাকার বৃটিশ হাই কমিশনে একজন কনসুলার অ্যাসিস্টেন্ট হিসেবে । হাই কমিশনে তাঁর ব্যপক অভিজ্ঞতার কারণে দেশের অভ্যন্তরে প্রাত্যাহিক হেল্পলাইন যোগাযোগের ক্ষেত্রে তিনি একজন আদর্শ ব্যক্তিত্ব হিসেবে বিবেচিত । তিনি লন্ডন সাউথ ব্যাংক বিশ্ববিদ্যালয় থেকে এমবিএ করেছেন ।

সাঈদা আয়েশা কানিজ, আফরোজা খাতুন এবং দোদুল মজুমদার আমাদের কথায় নিয়োগপ্রাপ্ত হন । এই তিনজন সরকারী এবং বেসরকারী উভয় সেক্টরের অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগান এবং সেই সঙ্গে একটি শক্তিশালী যোগাযোগ এবং আন্তঃব্যাক্তি দক্ষতায় এই অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগান । তাঁরা যথাক্রমে ফিন্যান্স, এডুকেশন এবং ইতিহাস এই সব বিষয়ে উচ্চতর ডিগ্রীপ্রাপ্ত । সাঈদা আফরোজ এবং দোদুল হেল্পলাইন প্রতিনিধি, কারখানা ব্যবস্থাপক এবং শ্রমিকদের মধ্যে লিঁয়াজো করেন ।

আমাদের কথা টিমের অন্যান্য সদস্য সম্পর্কে জানতে পারবেন পরবর্তী নিউজলেটারগুলোতে!

প্রথম পাতার পর

যা হেল্পলাইনের জন্য সহায়ক হয়ে উঠবে এবং যে সমস্ত ম্যানেজার শ্রমিকদের কোনোরকম ভয়ভীতি ছাড়াই হেল্পলাইন ব্যবহারে কারখানার যে প্রতিশ্রুতি রয়েছে তা লঙ্ঘন করবে তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে । এবং একই সাথে কারখানার ম্যানেজাররা এই ভেবে স্বস্তি পেতে পারেন যে হেল্পলাইনের মাধ্যমে আনিত অভিযোগের সত্যতা যাচাইয়ের সুযোগ তাদের রয়েছে ।

যেহেতু পরীক্ষামূলক পর্ব থেকে আমরা শিক্ষা গ্রহন করেছি এবং নিজেদের বিকশিত করেছি সেহেতু অ্যালায়েন্স সদস্য কোম্পানির সঙ্গে সঙ্গে প্রজেক্ট টিম শ্রমিক এবং ম্যানেজারদের কথা অত্যন্ত গুরুত্বের সঙ্গে শুনে থাকবে- যেনো আমাদের পারস্পরিক অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে আমাদের প্রচেষ্টাকে আরও কার্যকর করার মাধ্যমে আমরা কর্মক্ষেত্রে আস্থা অর্জনের পরিবেশ তৈরি করতে পারি ।

বিটিআই সেলিব্রেশন পয়েন্ট, প্লট ৩& ৫,রোড নম্বর ১১৩/A,গুলশান-২,ঢাকা ১২১২ **Worker Helpline@afbws. org**