

## ইন্ডিজিনাস পিপলস ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস(আইপিডিএস)

৬২ প্রবাল হাউজিং, রিং রোড, মোহাম্মদপুর, ঢাকা-১২০৭।

সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সংক্রান্ত গাইডলাইন

ইন্ডিজিনাস পিপলস ডেভেলপমেন্ট সার্ভিসেস ( আই.পি.ডি.এস) হলো একটি অরাজনৈতিক, অলাভজনক বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সামাজিক সংগঠন। সংস্থাটি ২০০১ সালে ঢাকায় প্রতিষ্ঠিত হয় যার সমাজ সমাজ সেবা অধিদপ্তর নিবন্ধন নং ঢ-০৭৫৫৪, সোসাইটি এ্যাক্ট ১৮৬০ এর রেজিস্ট্রেশন নং ঝ ২৮৯৬(৪০৯)/২০০২ এবং এনজিও বিষয়ক ব্যুরো নিবন্ধন নং ১৯৪৮/২০০৪। সংস্থাটি মূলত বাংলাদেশের বিভিন্ন জাতিসত্তার জনগনের মধ্যে সংহতি আনয়ন ও সচেতনতা সৃষ্টির মাধ্যমে নিজেদের আর্থ সামাজিক প্রতিষ্ঠা এবং দেশ গঠনে তাদের ভূমিকার স্বীকৃতি ও উৎসাহ প্রদান এবং বৃহত্তর বাঙ্গালী সমাজের সাথে তাদের যোগাযোগের সেতু বন্ধন তৈরী করা এবং তথ্যের আদান প্রদান, সর্বোপরি বিভিন্ন জাতিসত্তার ঐতিহ্যগত কৃষ্টি, সংস্কৃতি, অধিকার, ভাষা ইত্যাদি দিকের সংরক্ষণ ও উন্নয়নের লক্ষ্যে আই.পি.ডি.এস কাজ করে যাচ্ছে। এই কর্মসূচির মাধ্যমে প্রান্তিক, বিপদাপন্ন দারিদ্র নিরসন, আদিবাসীদের সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থার উন্নয়ন এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোতে সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে গণতান্ত্রিক ব্যবস্থাকে সুদৃঢ় করার লক্ষ্যে এফসিডিও(ইউকেএইড) এর আর্থিক সহযোগিতায় মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন এর কারিগরি সহায়তায় কার্যক্রম পরিচালনা করছে।

কর্মসূচীর লক্ষ্য ঃ বাংলাদেশের আদিবাসী নারী, যুব ও প্রতিবন্ধি ব্যক্তিদের অধিকার সুরক্ষা ও উন্নত হয়েছে।

কর্মসূচীর মূল উদ্দেশ্য ঃ বাংলাদেশে আদিবাসী নারী, যুব ও প্রতিবন্ধি ব্যক্তিদের সরকারী সেবা , সম্পদ এবং সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনির সুযোগ সুবিধার অভিজগম্যতা বৃদ্ধিকরণ, নারী নির্যাতন হ্রাসকরণ ও নারীদের সামাজিক অবস্থান উন্নতকরণ, আদিবাসী জনগোষ্ঠির পরিচয়, জ্ঞান , ঐতিহ্য এবং সংস্কৃতি পুনরুদ্ধার ও সংরক্ষন এবং তাদের পারিবারিক আয় ও জীবিকায়নের সুযোগ বৃদ্ধি করা।

উদ্দেশ্য:

সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্য হলো কর্মসূচি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে ' ইন্ডিজিনাস পিপলস ডেভলপমেন্ট সার্ভিসেস(আইপিডিএস এর সেবার মান, কাজের ধরণ, কর্মীর আচরণ, কার্যক্রম বাস্তবায়নে প্রদেয় অঙ্গীকার- সম্পর্কে সুবিধাভোগীর মতামত প্রদান করার সুযোগ প্রদান। এই প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের মাধ্যমে আইপিডিএস - এর কার্যক্রম পরিচালনায় ও এর গুণগত মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে, আইপিডিএস সংস্থার কর্মীদের আচরণগত অসন্তোষ যা দ্বারা সুবিধাভোগী ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে এমন বিষয়ে প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য একটি যোগাযোগ মাধ্যম তৈরি হবে।

প্রকল্প পরিচালনার ক্ষেত্রে এর কর্মসূচিসমূহ, কার্যক্রম এর ধরণ, প্রকল্পটি কতটা যৌক্তিক ও ফলপ্রসূ ও এর অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে সুবিধাভোগীর প্রতিক্রিয়া বিশ্লেষণের জন্যই সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া। সুবিধাভোগীর প্রতিক্রিয়ার ফলে সংগঠনের (আইপিডিএস) পক্ষ থেকে কি ধরণের পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে তা তাদেরকে জানাতে হবে এবং যদি কোন গুরুতর অসন্তোষ সংক্রান্ত বিষয় থাকে (যেমন: প্রকল্পে নারী ও শিশুর প্রতি যৌন হয়রানিমূলক কোন ঘটনা যদি ঘটে থাকে, প্রকল্পের নীতিমালা লঙ্ঘন, শারীরিকভাবে বিশেষ সুবিধাবঞ্চিত জনগণের অধিকার লঙ্ঘন করে) উক্ত বিষয়- এর পর্যবেক্ষণ ফলাফল প্রকল্পের সুবিধাভোগীর সাথে সহভাগিতা করা।

মতামত ও অভিযোগ প্রক্রিয়া :

☐ অভিযোগ বলতে বুঝায় অসন্তোষ প্রকাশ। যে কেউ প্রতিশ্রুতি রক্ষায় ব্যর্থতার সুনির্দিষ্ট অভিযোগ করতে পারে অথবা এমন কেউ যিনি আইপিডিএস সংস্থা- এর কর্মসূচিসমূহ বা এর কর্মীদের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন তিনিও অভিযোগ জানাতে পারবেন।

☐ সুবিধাভোগীর মতামত প্রতিক্রিয়া প্রক্রিয়া বলতে এমন একটি প্রক্রিয়াকে বুঝায় যেখানে: সংগঠনের কর্মসূচি, কর্মীর আচরণবিধি সম্পর্কে সুবিধাভোগীর প্রতিক্রিয়া শোনা, সংহত এবং বিশ্লেষণ করা হয়।

অন্যভাবে, অভিযোগ ও মতামত প্রতিক্রিয়া প্রক্রিয়া হচ্ছে, আইপিডিএস সংস্থা কর্তৃক পরিচালিত কর্মসূচিসমূহ এবং কর্মী ও প্রতিনিধিবৃন্দের আচরণ সম্পর্কে ইতিবাচক বা নেতিবাচক মতের বিবরণ যা তথ্য জ্ঞাপন বা কর্মোদ্যোগ নেয়ার জন্য জানানো হয়, কোন আনুষ্ঠানিক অভিযোগ উত্থাপনের উদ্দেশ্যে নয়। এটি হচ্ছে এমন একটি স্পষ্ট ও স্বচ্ছ পদ্ধতি বা প্রক্রিয়ার সমষ্টি যা শিশু ও জনসমাজকে সংগঠনের নিয়ন্ত্রণাধীন বিভিন্ন বিষয়ে মতামত/ অভিযোগ ভাষায় প্রকাশ করার নিরাপদ ও গোপনীয় উপায় অবলম্বনের সুযোগ করে দেয়।

কারা মতামত ও অভিযোগ প্রদান করতে পারবেন?

শিশু, অভিভাবক ও স্থানীয় জনগোষ্ঠীসমূহ, সুবিধাভোগী জনগোষ্ঠী, প্রকল্পের স্টেকহোল্ডার, শারীরিকভাবে বিশেষ সুবিধাবঞ্চিত যে কেউ প্রকল্পের আওতাভুক্ত এবং সংগঠনের কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ থাকুক বা নাই থাকুক, যে কেউ কর্মসূচি বা কর্মসূচির সিদ্ধান্ত দ্বারা যদি ক্ষতিগ্রস্ত হন তিনিও অভিযোগ ও মতামত প্রকাশ করতে পারবেন।

মতামত ও অভিযোগের স্তরসমূহ/ ধরণসমূহ:

সাধারণত প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের কাছ থেকে উপরোক্ত মাধ্যমগুলো বা প্রকল্পের কার্য পরিচালনার সময় যে ধরণের মতামত ও অভিযোগসমূহ গ্রহণ করা যেতে পারে তার শ্রেণী/ স্তরসমূহ নিম্নেরপ:

১. স্পর্শকাতর অভিযোগসমূহ যেমন: আইপিডিএস সংস্থার কর্মী দ্বারা সুবিধাভোগী থেকে জোর পূর্বক ঘুষ বা অর্থ আদায় করা/ উপহার গ্রহণ, সংস্থার নীতিমালাসমূহ, আচরণবিধি, অঙ্গীকার ভঙ্গ করা, নির্দেশিকাসমূহ অমান্য করা, আইপিডিএস সংস্থার কর্মী দ্বারা সুবিধাভোগীকে বা প্রকল্পের সাথে সম্পৃক্ত শিশুর সাথে যে কোন ধরণের যৌন হয়রানিমূলক আচরণ করা বা তাকে বাধ্য করা, উপকারভোগীর কাছ থেকে যৌন সুযোগ গ্রহণ, অপমানজনক ব্যবহার, কটুক্তি, নেতিবাচক মন্তব্য।

২. আইপিডিএস সংস্থার কর্মী নন এমন কারো দ্বারা উপকারভোগীর উপর যৌন হয়রানি, প্রতারণা, দুর্নীতি সংক্রান্ত কেসসমূহ সমাধানে সংস্থার নির্বাহী প্রধানের বিবেচনায় আনা।

৩. প্রকল্প কর্মকাল সম্পর্কিত গুরুতর অসন্তোষ, যেমন: উপকারভোগী নির্বাচন সংক্রান্ত বৈষম্য, প্রকল্পের কাজের ফলে শিশু ও বয়স্কদের নিরাপত্তা ঝুঁকিতে ফেলা, নিঃস্বার্থের উপকরণ, কর্মসূচি বাস্তবায়নের পদ্ধতি সম্পর্কে অসন্তোষ।

৪. প্রকল্প সম্পর্কিত যে কোন ধরনের তথ্যের অনুরোধ সংক্রান্ত সহায়তা, যেমন: প্রকল্পের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, প্রকল্পের বাজেট, মেয়াদকাল, কার্যক্রম এর ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা।

৫. সহায়তার অনুরোধ, যেমন: প্রকল্প থেকে প্রদেয় যেকোন সহযোগিতা প্রয়োজন সাপেক্ষে প্রদান, সুবিধাবঞ্চিত উপকারভোগীর কথা বিশেষ বিবেচনায় আনা।

মতামত ও অভিযোগ সমূহের গোপনীয়তা রক্ষার্থে করণীয়:

☐ যে কোন অভিযোগ বা মতামত আস্থার সাথে মোকাবিলা করা আবশ্যিক

☐ স্পর্শকাতর ও সংবেদনশীল তথ্যসমূহের রেকর্ডসমূহের গোপনীয়তা রক্ষা করা

☐ অভিযোগকারীকে তার প্রদেয় তথ্য এবং পরিচয় প্রকাশ না করার নিশ্চয়তা প্রদান করা

☐ আইপিডিএস এর ক্ষেত্রে সংগঠনের প্রকল্প সমন্বয়কারী/ নির্বাহী প্রধান এর সাথে অভিযোগ ডাটাবেস সহযোগিতা করার সময় অভিযোগকারীর নাম এবং ব্যক্তিগত বিবরণ প্রকাশ না করার প্রতিশ্রুতি প্রদান (প্রোগ্রাম/ কর্মসূচির ফোকাল বা প্রকল্প সমন্বয়কারী/ নির্বাহী প্রধান এর বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে সেটি উক্ত সংস্থার সংরক্ষিত রেজিস্টার এ লিপিবদ্ধ করতে পারবে বা নিঃস্বার্থে উল্লেখিত অভিযোগ প্রদান ও গ্রহণের মাধ্যম সমূহের মাধ্যমে জানাতে পারবেন।

☐ স্পর্শকাতর ও সংবেদনশীল তথ্যসমূহের রেকর্ডসমূহ তদন্ত সংক্রান্ত সময় অতিক্রম না হওয়া পর্যন্ত এবং অপরাধী সনাক্ত না হওয়া পর্যন্ত অভিযোগকারীর তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা

৩ অভিযোগকারী যদি অভিযোগ নিষ্পত্তিতে যথাযথ সাড়া না পান তাহলে তিনি উক্ত সংগঠনের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের, নির্বাহী প্রধান, জেল্ডার পরামর্শদাতা / যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি প্রধান এর কাছে জানাতে পারবেন।

অভিযোগ প্রদান ও গ্রহণের মাধ্যম সমূহ:

সুবিধাভোগী বিভিন্ন মাধ্যমের সাহায্যে তার মতামত ও অভিযোগ প্রকাশ করতে পারবেন। তবে, সংস্থা তার কার্যবিধির ধরণ অনুযায়ী সুবিধাভোগীদের কাছ থেকে অভিযোগ ও মতামত গ্রহণের মাধ্যম নির্ধারণ করবে। সাধারণতঃ একাধিক প্রক্রিয়ার মাধ্যমে মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ করা যেতে পারে। নিম্নে কিছু প্রক্রিয়া উল্লেখ করা হলো:

হটলাইন- 

নির্দিষ্ট ই-মেইল 

অভিযোগ বক্স 

ডাকযোগ- 

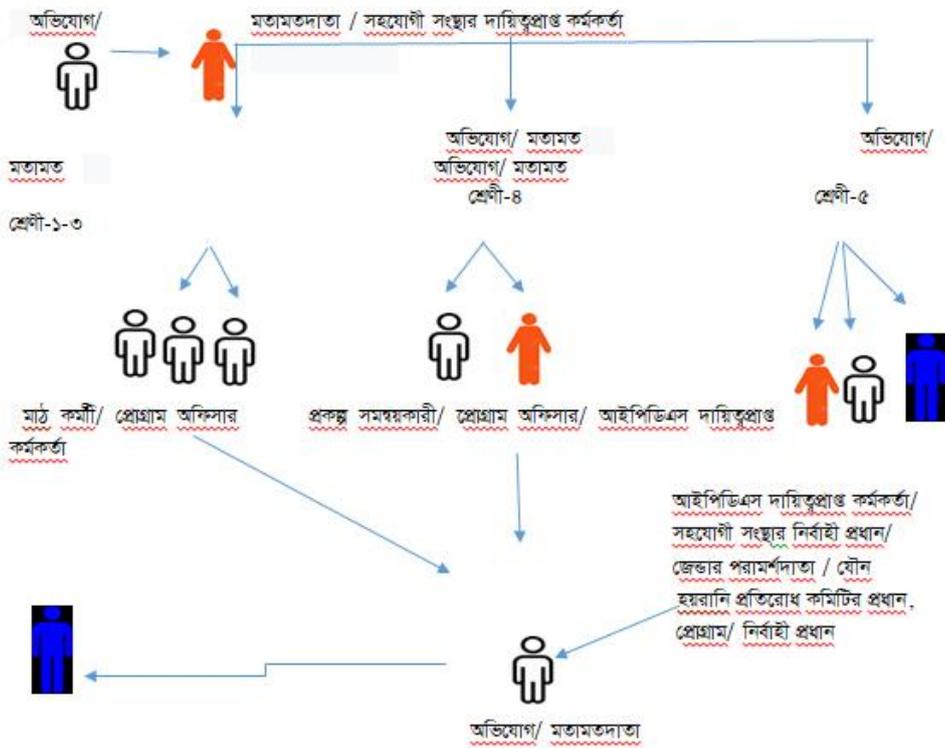
সংস্থার সংরক্ষিত রেজিষ্টার 

৩ প্রকল্পের নিয়মিত সভা, অধিবেশনের মাধ্যমেও মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ করা যেতে পারে। এ ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর গোপনীয়তা নিশ্চিত করা হবে।

৩ উপরোক্ত মাধ্যমসমূহ নির্ধারণ করার ক্ষেত্রে সংগঠনকে (আইপিডিএস) একজন দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি নির্ধারণ করতে হবে যিনি পুরো প্রক্রিয়াটি পরিচালনা করবেন এবং এর জন্য প্রয়োজনীয় বাজেট বিবেচনায় আনতে হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি মতামত ও অভিযোগসমূহের ধরণ অনুযায়ী নির্দিষ্ট ফরমেট এর মাধ্যমে নির্দিষ্ট সময় অন্তর সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি তথ্য সংগ্রহ করবেন এবং মানুষের

জন্য ফাউন্ডেশন এর কাছে তথ্য প্রদান করবেন। তাছাড়াও সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি উক্ত অভিযোগসমূহ তার ধরণ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করবেন এবং ক্ষেত্রবিশেষে গুরুতর অসন্তোষসমূহ নির্বাহী প্রধান, উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা কমিটির (এসএমটি) সদস্য, প্রোগ্রাম ফোকাল, জেন্ডার পরামর্শদাতা, যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি প্রধান- এর সাথে আলোচনা করবেন এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট সংস্থায় প্রেরণ করবেন যা পরবর্তীতে এমজেএফ এর প্রোগ্রাম ফোকাল, জেন্ডার জেন্ডার পরামর্শদাতা, যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি প্রধান দ্বারা ফলোআপ করা হবে। গৃহীত মতামত ও অভিযোগসমূহ দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি লিখিত আকারে ডাটাবেস এ লিপিবদ্ধ করবে বা কিভাবে সংগৃহীত হবে তা সংগঠনের উচ্চ পর্যায়ের সদস্য, জেন্ডার পরামর্শদাতা, মনিটরিং ইউনিট এর মতামতের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হবে। তবে আইপিডিএস নির্দিষ্ট ফরমেট এর মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ের মতামত ও অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করবেন এবং পরবর্তীতে আইপিডিএস ত্রৈমাসিক রিপোর্ট আকারে এমজেএফকে প্রেরণ করবে এবং আইপিডিএস সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতি মাসে দলীয় কমিটি/গ্রুপ, সমিতি সভা, কর্মী সভা, স্টেকহোল্ডার সভায় শেয়ার করবেন।

**মতামত ও অভিযোগ নিষ্পত্তির স্তরসমূহ/ধরণসমূহের ফ্লো-চার্ট:**



আইপিডিএস সংস্থার নির্বাহী প্রধান এর নিকট আপীল  
(অসন্তোষ এর ক্ষেত্রে)

প্রতিবেদন প্রক্রিয়া:

সুবিধাভোগীর মতামত ও অভিযোগের দ্বারা গৃহীত তথ্যসমূহ প্রতি মাসে সমিতি সভায়, কর্মী সভায় আলোচনার মাধ্যমে সকলকে অবহিত করতে হবে। প্রতি মাসের ০৭ তারিখে আইপিডিএস সংস্থার জেল্ডার পরামর্শক/ এ্যাডভাইজার (নারী অভিযোগ/ মতামত দাতার ক্ষেত্রে), যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটির ফোকাল- এর সাথে বিষয়গুলো শেয়ার করতে হবে। পরবর্তীতে ত্রৈমাসিক রিপোর্ট আকারে এমজেএফ- এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি, জেল্ডার পরামর্শদাতা, প্রোগ্রাম ফোকাল এবং মনিটরিং ইউনিট এ শেয়ার করবেন। প্রতিবেদনের এর নমুনা ছক নিচে দেয়া হলো:

মতামত/ অভিযোগ- এর বিবরণ সংক্রান্ত রেকর্ড ফরম:

মতামত ও অভিযোগ গৃহীত সংখ্যা (চলতি মাস)	কোন স্তর- এর মতামত/ অভিযোগ	কোন মাধ্যম থেকে মতামত/ অভিযোগ গৃহীত হয়েছে	অভিযোগের ভিত্তিতে কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে কি না? হলে কি ধরণের পদক্ষেপ?	প্রতিবেদন প্রদান পর্যন্ত কোন মতামত/ অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে কি না?	নিষ্পত্তি না হলে তা কোন পর্যায়ে আছে?	সুবিধাভোগীর কাছে মতামত/ অভিযোগ শেয়ারকারী