



মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন

সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া সংক্রান্ত ধারণাপত্র

‘মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন’, বাংলাদেশের দরিদ্র ও সুবিধাবঞ্চিত মানুষের জীবনের মানোন্নয়ন ও তাদের মানবাধিকার প্রতিষ্ঠায় সহায়তা করার লক্ষ্যে যুক্তরাজ্য সরকারের আর্থিক সহযোগিতায় (ডিএফআইডি) একটি উন্নয়ন কর্মসূচি পরিচালনা করছে। ‘মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন’ এই কর্মসূচির মাধ্যমে দেশের প্রান্তিক, বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর দরিদ্র নিরসন, সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থার উন্নয়ন এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোতে সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে গণতান্ত্রিক ব্যবস্থাকে সুদৃঢ় করতে ১০২টি সহযোগী সংগঠনকে কারিগরি ও আর্থিক সহায়তা দিচ্ছে।

কর্মসূচির লক্ষ্য: একটি গণতান্ত্রিক, স্বাধীন ও নিরাপত্তাপূর্ণ পরিবেশে দরিদ্র, বিপদাপন্ন এবং প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মানুষ যেন মানসম্পন্ন জীবন যাপন করতে পারে।

কর্মসূচির মূল উদ্দেশ্য: দরিদ্র এবং প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মানুষের সামাজিক, রাজনৈতিক, আর্থিক এবং আইনগত অধিকারসহ মানসম্পন্ন পণ্য ও সরকারি সেবা গ্রহণে অভিগম্যতা বৃদ্ধি।

ডিএফআইডি-এর চাহিদার প্রেক্ষিতে ‘মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন’, উক্ত প্রকল্পের আওতায় কর্মসূচির জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং সহযোগী সংস্থা কর্তৃক সুষ্ঠুভাবে কর্ম সম্পাদন নিশ্চিতকরণের উদ্দেশ্যে সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া প্রচলনের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের উদ্দেশ্য:

সুবিধাভোগী'র মতামত ও অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্য হলো কর্মসূচি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে ‘মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন (এমজেএফ)’ এবং সহযোগী সংগঠনের সেবার মান, কাজের ধরণ, কর্মীর আচরণ, কার্যক্রম বাস্তবায়নে প্রদেয় অঙ্গীকার- সম্পর্কে সুবিধাভোগীর মতামত প্রদান করার সুযোগ প্রদান। এই প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের মাধ্যমে এমজেএফ- এর কার্যক্রম পরিচালনায় ও এর গুণগত মান উন্নয়নের ক্ষেত্রে, এমজেএফ ও সহযোগী 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 (এমজেএফ) পক্ষ থেকে কি ধরণের পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে, সহযোগী সংস্থা কি ধরণের পদক্ষেপ নিয়েছে 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 শেয়ার করতে হবে।

মতামত ও অভিযোগ প্রক্রিয়া :

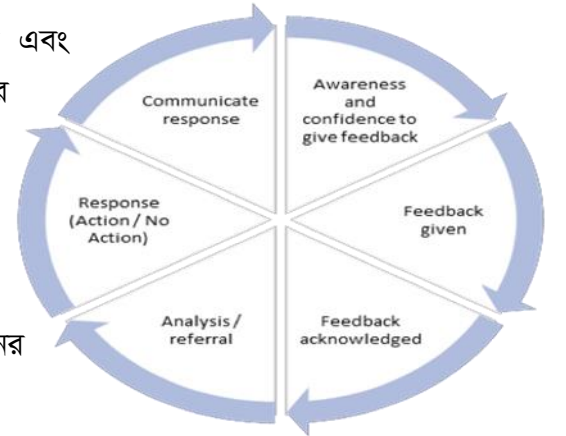
জবাবদিহিতা এবং মতামত ও অভিযোগ প্রক্রিয়া সংস্থার কার্যক্রম সমূহকে বাস্তবায়নে দায়বদ্ধ করে। একটি সংস্থা এই প্রক্রিয়ার সুবিধাসমূহ বিবেচনা করে সিদ্ধান্ত নিতে পারে যে, তারা এই প্রক্রিয়া সংস্থায় চারু করবে কি না? চারটি প্রধান কারণ এই প্রক্রিয়া ব্যবহারের:

- প্রকল্পের শুরুতেই যেহেতু সমস্যাসমূহ উদ্ঘাটিত হয়, তা সমাধানে অর্থ এবং সময় বাঁচে
- সংস্থার স্বচ্ছতা সুরক্ষিত করে
- কমিউনিটির সাথে সম্পর্ক উন্নয়ন করে
- সুবিধাভোগী'র ক্ষমতায়ন বৃদ্ধি পায়

অভিযোগ বলতে বুঝায় অসন্তোষ প্রকাশ। যে কেউ প্রতিশ্রুতি রক্ষায় ব্যর্থতার সুনির্দিষ্ট অভিযোগ করতে পারে অথবা এমন কেউ যিনি এমজেএফ এবং সহযোগী 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, এমজেএফ এবং সহযোগী 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।



করা 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 ধরনের মতামত ও অভিযোগসমূহ গ্রহণ করা যেতে পারে তার শ্রেণী/ স্তরসমূহ নিম্নরূপ:

শ্রেণী	অভিযোগসমূহের স্তরসমূহ/ধরণসমূহ	উদাহরণ
১	স্পর্শকাতর অভিযোগসমূহ	এম জে এফ বা সহযোগী সংস্থার কর্মী দ্বারা সুবিধাভোগী থেকে জোর পূর্বক ঘুষ বা অর্থ আদায় করা, দুর্নীতি, প্রকল্পের উপকরণাদির অপব্যবহার, উপকারভোগীর প্রতি বৈষম্য(জাতি, জেভার, ধর্ম, বর্ণ ইত্যাদির ভিত্তিতে), সংস্থার নীতিমালাসমূহ, আচরণবিধি, অঙ্গীকার ভঙ্গ করা, নির্দেশিকা সমূহ অমান্য করা, এম জে এফ বা সহযোগী সংস্থার কর্মী দ্বারা সুবিধাভোগীকে বা প্রকল্পের সাথে সম্পৃক্ত শিশুকে যে কোন ধরনের যৌন হয়রানীমূলক আচরণ করা বা বাধ্য করা, উপকারভোগীর কাছ থেকে যৌন সুযোগ গ্রহণ, অপমানজনক ব্যবহার।
২	আচরণবিধি/নীতিমালা লঙ্ঘন	এম জে এফ এবং সহযোগী সংস্থার কর্মী যদি সংস্থার আচরণবিধি অমান্য করে কোন যৌন হয়রানি, প্রতারণা, দুর্নীতি সংক্রান্ত কার্যক্রম করে তা সমাধানে সংস্থার নির্বাহী প্রধানের বিবেচনায় আনা এবং এম জে এফ এর জেভার পরামর্শদাতা / যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি নিকট জানানো।
৩	প্রকল্প কর্মকান্ড সম্পর্কিত গুরুতর অসন্তোষ	উপকারভোগী নির্বাচন সংক্রান্ত বৈষম্য, প্রকল্পের কাজের ফলে শিশু ও বয়স্কদের নিরাপত্তা ঝুঁকিতে ফেলা, নিম্নমানের জিনিস পত্র প্রেরণ, কর্মসূচির পদ্ধতি সম্পর্কে অসন্তোষ।
৪	প্রকল্প সম্পর্কিত যে কোন ধরনের তথ্যের অনুরোধ সংক্রান্ত সহায়তা	প্রকল্পের বাজেট, মেয়াদকাল, কার্যক্রম এর বিষয়ত পরিকল্পনা।
৫	সহায়তার অনুরোধ	প্রকল্প থেকে প্রদেয় যে কোন সাপোর্ট 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

- এমজেএফ এর ক্ষেত্রে প্রোগ্রাম/কর্মসূচির ফোকাল এবং সহযোগী সংগঠনের ক্ষেত্রে সংগঠনের প্রকল্প সমন্বয়কারী/ নির্বাহী প্রধান এর সাথে অভিযোগ ডাটাবেস শেয়ার 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 নিম্নে 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
- অভিযোগকারী যদি অভিযোগ নিষ্পত্তিতে যথাযথ সাড়া না পান তাহলে তিনি উক্ত সংগঠনের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের, নির্বাহী প্রধান, জেডার 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:

- অভিযোগ বাক্স-



- ডাকযোগ-



উপরোক্ত মাধ্যমসমূহ নির্ধারণ করার ক্ষেত্রে সংগঠনকে (এমজেএফ) 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 সংগঠনের প্রোগ্রাম ফোকাল এর কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করবেন, পরবর্তীতে প্রোগ্রাম ফোকাল সহযোগী সংগঠন থেকে তথ্য সংগ্রহ করবেন। সংগঠনের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি উক্ত অভিযোগসমূহ তার ধরণ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করবেন এবং ক্ষেত্রবিশেষে গুরুতর অসন্তোষসমূহ নির্বাহী প্রধান, উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা কমিটির (এসএমটি) সদস্য, প্রোগ্রাম ফোকাল, জেডার পরামর্শদাতা, যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি প্রধান- এর সাথে আলোচনা করবেন এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট সংস্থায় প্রেরণ করবেন যা পরবর্তীতে এমজেএফ এর প্রোগ্রাম ফোকাল, জেডার জেডার 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, জেডার জেডার পরামর্শদাতা, মনিটরিং ইউনিট এর মতামতের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হবে। তবে সহযোগী সংস্থাসমূহ এমজেএফ- এর সহায়তায় নির্দিষ্ট ফরমেট এর মাধ্যমে মাঠ পর্যায়ের মতামত ও অভিযোগসমূহ লিপিবদ্ধ করবেন।

সহযোগী সংস্থা যা পরবর্তীতে সংগঠনে (এমজেএফ) ত্রৈমাসিক রিপোর্ট আকারে প্রেরণ করবে এবং সহযোগী সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতি মাসে দলীয় কমিটি/গ্রুপ, সমিতি সভা, কর্মী সভা, স্টেকহোল্ডার সভায় শেয়ার করবেন।

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 সহযোগী সংস্থার জেডার 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, জেডার 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 ধরনের পদক্ষেপ?	প্রতিবেদন প্রদান পর্যন্ত কোন মতামত/ অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে কি না?	নিষ্পত্তি না হলে তা কোন পর্যায়ে আছে?	সুবিধাভোগীর কাছে মতামত/ অভিযোগ শেয়ারকারী

মতামত/ অভিযোগ- এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি এবং টুলস:

পদবী	দায়িত্বসমূহ	টুলস সমূহ
মাঠ কর্মী (সহযোগী সংস্থা)	<ul style="list-style-type: none"> - মাঠ পর্যায়ে তথ্যসমূহ শেয়ার - প্রাপ্ত মতামত ও অভিযোগ সমূহ ডাটাবেস এ লিপিবদ্ধকরণ 	<ul style="list-style-type: none"> - মতামত ও অভিযোগ রেকর্ড ফর্ম - মাঠ কর্মী'র মাসিক প্রতিবেদন
প্রকল্প সমন্বয়কারী (সহযোগী সংস্থা)	<ul style="list-style-type: none"> - প্রাপ্ত মতামত ও অভিযোগ সমূহ রিভিউ - রিপোর্ট তৈরি এবং এম জে এফ এ নির্ধারিত প্রোগ্রাম ফোকাল এর সাথে শেয়ার - মাঠ পর্যায়ে তথ্যসমূহের পুনরায় ফলোআপ 	<ul style="list-style-type: none"> - মতামত ও অভিযোগ ডাটা ফরমেট - রিপোর্ট ফরমেট

প্রোগ্রাম ফোকাল (এম জে এফ)	<ul style="list-style-type: none"> - প্রাপ্ত মতামত ও অভিযোগ সমূহ ডাটাবেস এ লিপিবদ্ধকরণ - প্রাপ্ত মতামত ও অভিযোগ সমূহ রিভিউ - দ্বৈ-মাসিক রিপোর্ট তৈরি এবং মনিটরিং টিম, (জেশ্বার পরামর্শকদাতা, যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি-প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এর সাথে শেয়ার করা 	<ul style="list-style-type: none"> - মতামত ও অভিযোগ রেকর্ড ফর্ম - মতামত ও অভিযোগ ডাটা ফরমেট - রিপোর্ট ফরমেট
মনিটরিং ইউনিট (এম জে এফ)	<ul style="list-style-type: none"> - প্রাপ্ত মতামত ও অভিযোগ সমূহ রিভিউ - দ্বৈ-মাসিক রিপোর্ট এর ফিল্ড মনিটরিং এবং মতামত ও অভিযোগকারীর আপডট ফলোআপ 	<ul style="list-style-type: none"> - মতামত ও অভিযোগ রেকর্ড ফর্ম - মতামত ও অভিযোগ ডাটা ফরমেট - রিপোর্ট

মতামত/ অভিযোগ- এর ডাটাবেস:

Complain/Feedback Database																
C/F Recording Date (dd/mm/yy)	C/F Recorded By	Name of C/F Provider (Optional)	Sex of Complainer	C/F Registered Through	Phone number of the C/F Provider	Name of the Project	Name of the Partner	Name of District	Name of Upzaila	Name of village/Paralane	Name of Institution (if any)	Complaint/Feedback Details			C/F Category	Who will Response
												Request for project related informtion and cooperation	Project related major dissatisfaction	Project related serious dissatisfaction		