

**বাংলাদেশ সরকারের সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির অভিযোগ ব্যবস্থাপনা
পদ্ধতির (জিএম) পাইলট প্রকল্প**

প্রকল্প বাস্তবায়নে:

মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন (এমজেএফ)

এসজিএসপি- সিভিল সোসাইটি কম্পোনেন্ট প্রকল্প

সেলিনা শেলী

জুলাই ২০১৫

মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন

কৃতিত্ব স্থীকার

সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির একটি গ্রহণযোগ্য নিয়মনীতি নির্ধারণের গুরুত্বপূর্ণ কাজটির দায়িত্ব আমাকে দেয়ায় প্রথমেই ধন্যবাদ জানাতে চাই মানুমের জন্য ফাউন্ডেশনের নির্বাহী পরিচালক শাহীন আনামকে। এমজেএফ এর কার্যক্রমে কিছু অবদান রাখা এবং একইসঙ্গে এ থেকে কিছু শেখার এক দারুণ সুযোগ ছিল এটা। প্রকল্পে কর্মরত সবাইকে ধন্যবাদ জানাতে চাই আমি- বিশেষ করে সোমা দত্তকে। সময়সূচির সমন্বয় ও আমার সঙ্গে সব বৈঠকে অংশ নেওয়ার বাকি সামলেছেন তিনি। মোহসিন কবির ধন্যবাদ পাবেন পেছনের তথ্য সম্পর্কিত তথ্য-উপাত্ত সরবরাহ করা এবং আন্তরিকতার সঙ্গে আলোচনায় অংশ নিয়ে অবদান রাখার জন্য। এমজেএফ এর সমন্বয়কারী জিয়াউল করিম বাস্তবানুগ পরামর্শ দিয়েছেন এবং এ কর্মসূচির বিষয়ে তাঁর ধারণা ও অভিজ্ঞতা আমাদের সঙ্গে শেয়ার করেছেন। এতে করে আমি কর্মসূচিগুলো এবং তার চ্যালেঞ্জ আরও ভালোভাবে উপলব্ধি করতে পেরেছি। তোফায়েল আহমেদকে ধন্যবাদ আমাকে সময় দেওয়ার জন্য। সময়টা খুব কম হলেও তা বেশ কাজে লেগেছে।

ডিএফআইডি, ইউকের সমাজ উন্নয়ন বিষয়ক উপদেষ্টা নিনা শুলারও ধন্যবাদার্থ। এ সমীক্ষায় কারিগরী সহায়তা দিয়েছেন তিনি। নিনা শুলার এবং ডিএফআইডি বাংলাদেশের অন্যান্য সদস্য নাভেদ চৌধুরী, বিশ্বজিৎ দেব ও কারিশমা জামানের সঙ্গে কাজ করতে পারাটা সৌভাগ্যের ব্যাপার। ফিল্ড ট্রিপসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে সহায়তার জন্য তাদেরকে ধন্যবাদ।

ধন্যবাদ জানাতে চাই দুটি স্থানীয় এনজিও পুস্পা বাংলাদেশ ও এসকেএস ফাউন্ডেশন কে। স্থানীয় সভাগুলো আয়োজন করার পাশাপাশি মাঠ পর্যায়ের বাস্তব অভিজ্ঞতাপ্রসূত মূল্যবান তথ্য ও বিশ্লেষণী মতামত দিয়ে সহায়তা করেছেন তারা।

সবশেষে বিশেষ ধন্যবাদ দেবো বন্ধু তাহমিমা রহমানকে। সমীক্ষার প্রয়োজনে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণী কাজের জন্য নিজে থেকে এগিয়ে এসে মাঠ পর্যায়ে কিছু সফরের দায়িত্ব নিয়েছিলেন তিনি।

সেলিনা শেলী

শব্দ সংক্ষেপ তালিকা

সিএও : দি অফিস অব দি কমপ্লায়েন্স অ্যাডভাইজার/অমুডজম্যান
সিবিও: কমিউনিটি বেসেড অর্গানাইজেশন
সিএসও: সিভিল সোসাইটি অর্গানাইজেশন
ডিএফএটি: অস্ট্রেলিয়ান গভর্নমেন্ট ডিপার্টমেন্ট অব ফরেন অ্যাফেয়ার্স অ্যান্ড ট্রেড
ডিএফআইডি: ডিপার্টমেন্ট ফর ইন্টারন্যাশনাল ডেভেলপমেন্ট
ইজিপিপি: এমপ্লায়মেন্ট জেনারেশন প্রোগ্রাম ফর দি পুওর
এফজিডি: ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসন
এফএসপি: ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন
জিডিপি: গ্রস ডোমেস্টিক প্রোডাক্ট
জিএম: গ্রিভাস মেকানিজম
জিও: গভর্নমেন্ট অর্গানাইজেশন (সরকারি প্রতিষ্ঠান)
জিআরএম: গ্রিভাস রিড্রেস মেকানিজম
জিএসডিইচিসি: গভর্নমেন্ট সোশাল ডেভেলপমেন্ট হিউম্যানিটারিয়ান কনফ্রন্ট
এইচআইইএস: হাউসহোল্ড ইনকাম অ্যান্ড এক্সপেনডিচার সার্ভে (খানা আয়-ব্যয় জরিপ)
এমজেএফ: মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন
এমওডিএমআর: দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
এমওএফ: অর্থ মন্ত্রণালয়
এমওএসডল্লিউ : সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়
এমওডল্লিউসিএ: মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
এমপি: মেধার অব পার্লামেন্ট/সংসদ সদস্য
এনএফএসপি: ন্যাশনাল ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন
এনজিও: নন-গভর্নমেন্ট অর্গানাইজেশন (বেসরকারি প্রতিষ্ঠান)
এনএসএসএস: ন্যাশনাল সোশ্যাল সিকিউরিটি স্ট্র্যাটেজি
ওএএ: ওল্ড এইজ অ্যালাওয়েস (বয়স্কতাতা)
এসজিএসপি: স্ট্রেনথেনিং গভর্নমেন্ট সোশ্যাল প্রোটেকশন প্রোগ্রাম
এসওপি: স্ট্যান্ডার্ড অপারেশন প্রসিজার
এসপি: সোশ্যাল প্রোটেকশন
এসপিইউ: সোশ্যাল প্রোটেকশন ইউনিট
এসএসএন: সোশ্যাল সেফটি নেট
এসএসপি: সোশ্যাল সিকিউরিটি প্রোগ্রাম
এসএসএস: সোশ্যাল সিকিউরিটি স্ট্র্যাটেজি
এসডল্লিউ: সোশ্যাল ওয়েলফেয়ার/সমাজ কল্যাণ
টিএ: টেকনিক্যাল অ্যাপিস্ট্যাল
ইউএফএসপি: ইউনিয়ন পরিষদ ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রটেকশন
ইউএনডিপি: ইউনাইটেড মেশনস ডেভেলপমেন্ট প্রোগ্রাম (ইউএনডিপি)
ইউএনও : উপজেলা নির্বাহী অফিসার
ইউপি: ইউনিয়ন পরিষদ
ভিজিডি: ভালনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট
ডল্লিউবি: ওয়ার্ল্ড ব্যাংক (বিশ্ব ব্যাংক)
ডল্লিউডিও: উইমেন ডেভেলপমেন্ট অফিসার
ডল্লিউএফপি: ওয়ার্ল্ড ফুড প্রোগ্রাম (বিশ্ব খাদ্য কর্মসূচি)

সূচিপত্র	প.
সারসংক্ষেপ	৫
গবেষণার উল্লেখযোগ্য দিক	৬
গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলোর সংক্ষিপ্তসার	৬
প্রকল্পের কাঠামো	৭
ক. সূচনা	৮
ক. ১. পটভূমি : বাংলাদেশের সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচি নিয়ে কিছু ধারণা	৮
ক. ২. স্ট্রেনথেনিং গভর্নমেন্ট সোশ্যাল প্রোটেকশন প্রোগ্রাম (এসজিএসপি)	৯
ক.৩. এমজেএফ ও এসজিএসপির সিভিল সোসাইটি কম্পোনেন্ট	১০
ক.৪. গ্রীভাস মেকানিজম কী এবং কেন এ বিষয়ে পরীক্ষামূলক প্রকল্প নেওয়া উচিত	১০
খ. প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত ও বিশ্লেষণ	১৩
খ.১. তিনটি প্রকল্প বাছাই	১৩
খ.২. জবাবদিহিতার বর্তমান কর্মকৌশল	১৩
খ.৩. প্রাতিষ্ঠানিক বিষয়গুলো/ইসুসমূহ	১৪
খ.৪. তিনটি কর্মসূচির বিশ্লেষণ	১৬
খ.৫. অভিযোগের ধরনগুলোর সারসংক্ষেপ	১৮
খ.৬. বয়স্কভাতা, ভিজিডি ও ইজিপিপি-র ক্ষেত্রে অভিযোগ করার বিদ্যমান ব্যবস্থা	১৯
খ.৭. অনানুষ্ঠানিক অভিযোগের ব্যবস্থা	২০
গ. প্রস্তাবিত পাইলট প্রকল্প	২১
গ.১. পাইলট প্রকল্পের পূর্বশত	২২
গ.২. প্রস্তাবিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	২৪
গ.৩. জিএম এর পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনা	৩০
গ.৪. প্রস্তুতি পর্যায়ের করণীয়গুলো	৩১
গ. ৫. পাইলট প্রকল্পের স্থান নির্বাচনের শর্ত	৩১
ঘ. প্রয়োজনীয় দক্ষতা	৩২
ঙ. পাইলট প্রকল্পের ব্যয়/খরচ	৩৩
চ. রোডম্যাপ	৩৪
ছ. ঝুঁকি/চ্যালেঞ্জসমূহ	৩৫
জ. উপসংহার ও সুপারিশ	৩৫
ঝ. তথ্যসূত্র /গ্রন্থতালিকা	৩৭
ঞ. পরিশিষ্ট	৩৮

সারসংক্ষেপ

বাংলাদেশের সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির আওতায় একটি সহজ ও সাধারণ গ্রীভান্স মেকানিজম কৌশল কীভাবে শুরু করা যায় তা খতিয়ে দেখাই ছিল এ গবেষণার উদ্দেশ্য। এর লক্ষ্য ছিল সরকারের অন্তত দুটি সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির জন্য একটি পাইলট গ্রীভান্স মেকানিজম প্রতিষ্ঠার পরিকল্পনা তৈরি করা (নির্ধারিত ভোগোলিক এলাকায়)।

বাংলাদেশের সামাজিক সুরক্ষা ব্যবস্থা জটিল। এ ব্যাপারে বিভিন্ন রকম হিসাব পাওয়া যায়। তবে মনে করা হয়, ১২০ থেকে ১৪৫ টি কর্মসূচি আছে। এগুলোর আকার ও আওতায় বিস্তর পার্থক্য আছে। কর্মসূচিগুলোর সঙ্গে যুক্ত অনেকগুলো মন্ত্রণালয়। বাংলাদেশ সরকার ২০১৩-২০১৪ অর্থবছরে আড়াইশ কোটি পাউন্ড (জিডিপির ২ দশমিক ৫ শতাংশ) ব্যয় করেছে। এ কর্মসূচিগুলো প্রায় সাত কোটি আশি লাখ মানুষের কাছে পৌঁছায়। জিডিপির অংশ হিসাবে বাংলাদেশ সরকার ১৯৯৬ থেকে ২০০৮ সালের মধ্যে গড়ে ১ দশমিক ৮ শতাংশ ব্যয় করেছে। সবচেয়ে বড় দশটি সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচিতে ব্যয় হচ্ছে মোট সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচি বাজেটের দুই-তৃতীয়াংশ। সরকারের প্রধান কর্মসূচিগুলো হচ্ছে খাদ্যতত্ত্বিক ভর্তুকি, জরুরি/ মৌসুমী আণ সাহায্য ও পূর্ত কর্মসূচি, বয়স্ক, বিধবা ও প্রতিবন্ধীদের মতো নাজুক জনগোষ্ঠীর জন্য নগদ অর্থ সহায়তা এবং শিক্ষার্থীদের বৃত্তি ও স্কুল ফিডিংয়ের মতো ‘উন্নয়ন খাতের’ কর্মসূচি।

শুধুমাত্র প্রকল্পগুলোর সংক্ষার করলেই দরিদ্রজনগোষ্ঠীর আশানুরূপ উন্নয়ন নিশ্চিত করা যাবেনা। কারণ, কর্মসূচিগুলো কীভাবে চলবে এবং কীভাবে নজরদারি করা হবে সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে তাদের কোন বক্তব্য থাকে না। এ পরিস্থিতির পরিবর্তনের জন্য দরিদ্রদের কথা বলার সুযোগ দিতে হবে। সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদেরকে তাদের কথা শুনতে হবে। এ ছাড়া দরিদ্রদের কাছে তাদের জবাবদিহির সুযোগ থাকতে হবে।

দারিদ্র্যতা হ্রাসের জন্য নাগরিকদের মত প্রকাশ ও তা কার্যকর করার ক্ষমতা থাকা খুব গুরুত্বপূর্ণ। সেবাগ্রহণকারীদের স্বতঃস্তুর্ত অংশগ্রহণ সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়াকে আরো ফলপ্রসূ করবে। এ বিষয়ে সেবাগ্রহীতা ও দাতাদের নিজ নিজ দায়িত্ব সম্পর্কে আরো সচেতন হতে হবে।

বাংলাদেশের সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির আওতায় একটি সহজ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি কীভাবে শুরু করা যেতে পারে তা খতিয়ে দেখাই ছিল এ গবেষণার উদ্দেশ্য। এ জন্য প্রথমে একটি পাইলট প্রকল্প বাস্তবায়ন এবং পরে সরকারের স্বীকৃতি ও চাহিদার ভিত্তিতে তার মাত্রা বাড়ানোর পরিকল্পনা করা হয়।

গবেষণার পদ্ধতি হিসেবে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত আদর্শ কৌশল নির্ধারণ করতে বাংলাদেশ ও অন্যান্য দেশের তথ্য-উপাত্ত বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। গবেষণার জন্য মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় এবং সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে আলোচনা এবং ম্যাজ্ঞাওয়েল স্ট্যাম্প, বিশ্বব্যাংক, ইউএনডিপি, হেল্প এইজ ইন্টারন্যাশনাল, ডাল্লিএফপি ও গবেষণা প্রতিষ্ঠানের গবেষকদের সঙ্গে মতবিনিময় করা হয়েছে। এ ছাড়া সহযোগীদের মধ্যে সমন্বয় বৈঠকের আয়োজন করা হয়। এ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে প্রকল্প বাস্তবায়নাধীন দুটি এলাকায় পরিদর্শন করা হয় এবং ফিল্ড ভিজিট এবং ইউএনও, ইউপি চেয়ারম্যান ও সদস্য, ভিজিডি ও বয়স্কভাতাভোগী, সহযোগী সংগঠনের কর্মী, ইউনিয়ন ও উপজেলা পর্যায়ের সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম এবং

এমজেএফ, ডিএফআইডি ও জাতীয় সামাজিক সুরক্ষা ফোরামের সদস্যদের সঙ্গে আলোচনা করা হয়েছে। আলোচনায় প্রাণ্ত সারাংশ নিম্নে তুলে ধরা হলো।

- সরকারি কাগজপত্রে সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচি বিষয়ক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যথেষ্ট উপায়ের কথা বলা আছে। কিন্তু এগুলোর কোনোটি যে কাজ করছে তার কোন প্রমাণ নেই। যথেষ্টসংখ্যক অভিযোগ পাওয়ার ক্ষেত্রেও চ্যালেঞ্জ রয়ে গেছে। মূল চ্যালেঞ্জগুলো হচ্ছে : অভিযোগ করার ব্যাপারে নাগরিকদের সচেতনতার অভাব, স্থানীয় পর্যায়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ইস্যু সমাধানে স্থানীয় নির্বাচিত প্রতিনিধির অনীহা এবং অভিযোগ সংগ্রহ ও নিষ্পত্তি করার প্রক্রিয়ায় সরকারি নজরদারির অভাব।
- পাইলট প্রকল্পটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কার্যকারিতা পরীক্ষা করা এবং কিছু অভিজ্ঞতা অর্জনের একটি ভালো উপায়। জাতীয় পর্যায়ে কর্তৃপক্ষ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কৌশল জোরদার করার আগ্রহ বা প্রয়োজন বোধ করলে ওইসব অভিজ্ঞতা প্রয়োগ করা যাবে।
- এ গবেষণায় অস্তত তিনটি উপজেলায় ১২ মাসের জন্য বয়স্কভাতা, ভিজিডি ও ইজিপিপি এ তিনটি কর্মসূচি নিয়ে একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পাইলট প্রকল্প চালানোর প্রস্তাব করা হচ্ছে।
- প্রস্তাবিত পাইলট প্রকল্প ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে অভিযোগ সংগ্রহ ও দায়ের করার ওপর নজর দেবে। ওই স্তরে সমাধানযোগ্য অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তির জন্য উপজেলা প্রশাসনের কাঠামোর সঙ্গে জোরালো যোগসূত্র থাকবে।
- পাইলট প্রকল্প সফল করার জন্য তথ্যমূলক প্রচারণা প্রয়োজন।

প্রধান বিবেচ্য বিষয়গুলোর সারসংক্ষেপ

সমীক্ষাটিতে এ কথা মেনে নেওয়া হয় যে, সংক্ষার প্রক্রিয়া আশানুরূপ পর্যায়ে না পৌঁছানো পর্যন্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন আশাপ্রদ হবে না। তবে সংক্ষারের অপেক্ষায় সব কাজকর্ম বন্ধ করে হাত গুটিয়ে বসে থাকাটাও একেবারেই বাস্তবোচিত হবে না। এ প্রেক্ষাপটে পাইলট প্রকল্পগুলোর মাধ্যমে কী অর্জন করার চেষ্টা চলছে সে বিষয়ে স্পষ্ট ধারণা থাকা জরুরি। কেবলমাত্র ইউনিয়ন পর্যায়ে যোগাযোগ বাড়ানোটাই এ ব্যাপারে কার্যকর হতে পারে। এতে করে অভিযোগ দায়ের ও তার সমাধানের অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি হতে পারে। কিন্তু প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দেওয়া না হলে এটি টেকসই না-ও হতে পারে।

বাছাই পদ্ধতির অনিয়ম, তালিকায় নাম পরিবর্তন ও রাজনৈতিক হস্তক্ষেপের মতো বিষয়গুলো সঠিক উপকারভোগী নির্ধারণে অন্তরায়। যা ক্ষোভ আর হতাশার সৃষ্টি করে। তবে কেবলমাত্র একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কৌশল বিষয়ক পাইলট প্রকল্প দিয়ে এ বিষয়গুলোর সমাধান করা সম্ভব নয়। এ প্রকল্পের একটা বড় চ্যালেঞ্জ হবে সব স্টেকহোল্ডারদের প্রত্যাশা পূরণে ভারসাম্য রাখা।

সহায়তাকারী হিসেবে সুশীল সমাজের ভূমিকার ওপর জোর দেওয়া হবে, কিন্তু এটা মনে রাখা দরকার যে সহযোগী সংগঠনের ওপর অতিমাত্রায় নির্ভরশীলতা (বা যেখানে তাদের বড় ধরনের বিনিয়োগ প্রয়োজন) উদ্যোগগুলোর টেকসই হওয়ার পথে বাধা হয়ে দাঁড়াতে পারে।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সামাজিক সুরক্ষা বিষয়ে জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠায় এমজেএফ এর বৃহত্তর এসজিএসপি কার্যক্রমের একটি ছোট অংশ মাত্র। প্রকল্পের অন্যান্য কার্যক্রম একে অপরের পরিপূরক হিসেবে কাজ করার কথা। তবে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম স্পষ্টভাবে চিহ্নিত করা এবং তার ওপর নজরদারির বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ।

চিত্র ১. পাইলট প্রকল্পের জন্য ধারণাগত কাঠামো

নিচের চিত্রে পাইলট প্রকল্পের জন্য ধারণাগত কাঠামোটি তুলে ধরা হলো। অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি এর ভিত্তিতে রয়েছে স্বচ্ছতা এবং জিও-এনজিও ও নাগরিক প্ল্যাটফর্মের সহযোগিতা।



ক. সূচনা

ক. ১ বাংলাদেশের সামাজিক সুরক্ষা কার্যক্রম সম্পর্কে মৌলিক ধারণা

গত দুই দশকে বাংলাদেশ দারিদ্র্য হ্রাসে লক্ষ্যণীয় উন্নতি করেছে। এ দেশ ২০০১ সাল থেকে ধারাবাহিকভাবে (গড়ে ৬ শতাংশ) বার্ষিক প্রবৃদ্ধি ধরে রেখেছে। দারিদ্র্যের হার ২০০০ সালের ৪৮ দশমিক ৯ শতাংশ থেকে ২০১০ সালে ৩১ দশমিক ৫ শতাংশে নেমে এসেছে। পত্রপত্রিকাগুলোর সাম্প্রতিকতম খবর অনুযায়ী থেকে দারিদ্র্যের হার আরও কমে ২৭ শতাংশের মত হয়েছে। অতি দরিদ্রের হার এখন ৯ দশমিক ৯৫ শতাংশ^১। তারপরও দারিদ্র্য বাংলাদেশে এখনো একটি উল্লেখযোগ্য ও ‘নাছোড়’ সমস্যা হিসেবে রয়ে গেছে। ৫ কোটির বেশি নারী, পুরুষ ও শিশু এখনো দরিদ্র। এর মধ্যে ২ কোটি ৮০ লাখ অতি দরিদ্র যাদের যথাযথ খাবারের সংস্থান করারও সঙ্গতি নেই। বাংলাদেশে দারিদ্র্যের বিরুদ্ধে লড়াইতে সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচি তাই নিছক প্রয়োজনীয় কৌশলের চেয়ে বেশি কিছু।

খানা আয়-ব্যয় জরিপের ফলে দেখা যায়, দরিদ্র ও অসহায় পরিবারগুলোর জন্য সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির আওতা বেড়েছে। এ কর্মসূচিগুলো দারিদ্র্য হ্রাসে অবদান রেখেছে। তবে তথ্য-উপাত্ত এ কথাও বলছে যে, একটি বড়সংখ্যক দরিদ্র ও অসহায় পরিবার এ সব কর্মসূচি থেকে কিছু পায় না। সুরক্ষা কর্মসূচি থেকে গড় প্রাপ্তি কম এবং অনেক ক্ষেত্রেই প্রকৃত মূল্যের বিচারে তা আরও কমছে। বরাদ্দকৃত তহবিলের একটা উল্লেখযোগ্য অংশ অপচয়/বেহাত হয় এবং উল্লেখযোগ্যসংখ্যক উপকারভোগী আসলে দরিদ্র নয়। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, ২০১০ সালে খানা জরিপে উল্লেখ করা ৩০টি সুরক্ষা কর্মসূচির মধ্যে অন্তত একটি থেকে উপকৃত হয়েছে এমন ২৪ দশমিক ৫ শতাংশ খানার মধ্যে ৮২ শতাংশ উপকারভোগী দরিদ্র ও অসহায় গোষ্ঠীর মধ্যে পড়ে। বাকি ১৮ শতাংশই দরিদ্র নয়। আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হচ্ছে, এ পরিসংখ্যান বলছে ৬৪ শতাংশ দরিদ্র কোন ধরনের সুরক্ষা কর্মসূচির সহায়তা পায় না। বিদ্যমান সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচি দেশের অতিদরিদ্রদের একটি বড় অংশকে এড়িয়ে যায়। এ কারণে একটি অপেক্ষাকৃত ভালো সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা (এসএসএস) থাকলে যা হতে পারতো, তার তুলনায় দারিদ্র্য বিমোচনে ব্যয়িত অর্থের সুফল অনেক কম^২।

বাংলাদেশের বর্তমান জাতীয় সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা জটিল। এর মধ্যে রয়েছে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের অধীনে চলা বেশ কয়েকটি কর্মসূচি। অর্থ মন্ত্রণালয়ের পরিচালিত একটি সার্বিক হিসাবে দেখা গেছে, বাজেটে অর্থ বরাদ্দ করা হয় এমন সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির সংখ্যা ১৪৫। ২০১৪-১৫ অর্থ বছরে এ সব কর্মসূচির পেছনে ব্যয়িত হয়েছে মোট ৩০৭ দশমিক ৫ বিলিয়ন টাকা যা জিডিপির ২ দশমিক ৩ শতাংশ। ২৩ টি লাইন মন্ত্রণালয়/বিভাগ এসব কর্মসূচি পরিচালনা করে। অর্থে বাস্তবায়নকারী মন্ত্রণালয়/সংস্থাগুলোর মধ্যে এ বিষয়ে তথ্য বিনিময়ের কোন আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা নেই।

সম্প্রতি বাংলাদেশ সরকার টেকসই উন্নয়ন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিভিন্ন সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচিকে সমন্বিত করে একটি বৃহত্তম দারিদ্র্য বিমোচন কর্মসূচিতে রূপ দিতে জাতীয় সামাজিক নিরাপত্তা কৌশল (এনএসএসএস) চূড়ান্ত

^১ Source: Finance div., Bangladesh Bank and BBS.

^২ Social Safety Net Programme is now called Social Security System

খসড়া/মার্চ ২০১৫) তৈরি করেছে। এনএসএসএস একটি কার্যকর নজরদারি ও মূল্যায়নের অভাবকে চলমান সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থার অন্যতম বড় ঘাটতি হিসেবে চিহ্নিত করেছে। এনএসএসএস এর লক্ষ্য অতীত অভিভ্রতার ভিত্তিতে বিদ্যমান সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিকে সংস্কারের মাধ্যমে দক্ষ ও জোরদার করা যাতে ব্যয়িত অর্থ থেকে আরও বেশি সুফল পাওয়া যায়^৩। এর মধ্য দিয়ে দারিদ্র্য ও অসাম্য হাসের ব্যাপারে বাংলাদেশ সরকারের দৃঢ় অঙ্গীকারের বিষয়টিই ফুটে উঠেছে।

ক. ২ স্ট্রেনথেনিং গভর্নমেন্ট সোশ্যাল প্রোটেকশন সিস্টেম ফর দি পুওর (এসজিএসপি)

অর্থ মন্ত্রণালয়ের (এমওএফ) অনুরোধে মন্ত্রণালয়টিকে কারিগরি সহায়তা দেওয়ার লক্ষ্যে এসজিএসপি র সূচনা করা হয়। এর ফলে সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে অর্থ ব্যয়ের ক্ষেত্রে দক্ষতা ও কার্যকারিতা বাড়বে বলে আশা করা হচ্ছে। ডিএফএটিকে নিয়ে ডিএফআইডি এ কর্মসূচির মূল চালিকাশক্তি। ৯০% তহবিলই ডিএফআইডি। এ কর্মসূচি একটি সামাজিক সুরক্ষা ইউনিট গঠনের জন্য অর্থ মন্ত্রণালয়কে কারিগরি সহায়তা দেবে। সুরক্ষা খাতের ব্যয়িত অর্থ ও এর ফলাফল যাচাই করবে ইউনিটটি। ফলাফল বলতে কেবল কর্মসূচির আওতায় কতজনকে আনা গেল তা নয়, বরং আয়-রোজগার, স্বাস্থ্য ও পুষ্টির মতো ক্ষেত্রে ফলাফল কী হলো তা ও দেখা হবে। এর মধ্যে থাকবে এসপিউই এর তথ্য-উপাত্তের সঙ্গে দারিদ্র্য তথ্যভাস্তারের সংযোগ স্থাপনের জন্য এসআইডিকে কারিগরি সহায়তা দেওয়া।

সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির কার্যকর বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সরকারের সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য জাতিসংঘ উন্নয়ন কমসূচি (ইউএনডিপি), বিশ্বব্যাংক (ডবলিউবি), বিশ্ব খাদ্য কর্মসূচি (ডবলিউএফপি) এবং ম্যাঞ্চাওয়েল স্ট্যাম্প লিমিটেড এ প্রকল্পে অংশ নিচ্ছে। আশা করা হচ্ছে, সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির তহবিল বিতরণ আরও দক্ষ ও কার্যকর করতে নীতি প্রণয়ন, বাজেট তৈরি ও ব্যয়ের পরিকল্পনায় সরকারের সক্ষমতা বাড়াবে এসজিএসপি। অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি এর ফলে দরিদ্র জনগোষ্ঠীর আরও বড় অংশ সুরক্ষা কর্মসূচি থেকে উপকৃত হবে, প্রাণ্ত সুবিধার আকার বৃদ্ধি হবে, দুর্নীতি ও স্বজনপ্রীতিজনিত ক্ষতি বা অপচয় করবে এবং আরও নিয়মিত ও নির্ভরযোগ্যভাবে উপকারভোগীদের সহায়তা হস্তান্তর করা যাবে।

তবে এ কথা মনে রাখতে হবে যে, কেবল কর্মসূচিগুলোর সংস্কার বা সরকারের সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা হলেই দরিদ্রদের উপকৃত হওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করা যাবে না। কর্মসূচিগুলো কীভাবে চলবে এবং তার ওপর নজরদারি কীভাবে হবে সে বিষয়ে দরিদ্রদের কথা বলার সুযোগ দিতে হবে। স্থানীয় পর্যায়ের যেসব ফোরামে সিদ্ধান্ত হয় অনেক সময়ই সেখান থেকে দরিদ্রদেরকে পরিকল্পিতভাবেই বাদ রাখা হয়। এ পরিস্থিতির পরিবর্তন ঘটাতে হলে দরিদ্রদের কথা বলতে পারা, সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের তাদের কথা শোনা এবং দরিদ্রদের কাছে তাদের জবাবদিহির বিষয়গুলো নিশ্চিত করতে হবে। এ লক্ষ্যে এসজিএপির আওতায় সুশীল সমাজের একটি অংশ যুক্ত করা হয়েছে।

মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন (এমজেএফ) এই সুশীল সমাজ অংশটি বাস্তবায়ন করছে। এ জন্য এমজেএফ দায়িত্বে থাকা সংশ্লিষ্টদের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি ও মাঠ পর্যায় থেকে সাক্ষ্যপ্রমাণ সংগ্রহ করে নীতি বিষয়ে কার্যকর সুপারিশের

^৩ NSSS, page 2, para 3.

উদ্যোগ নিচে। এসজিএসপি সহযোগীদের তালিকা ও তাদের দায়িত্ব দেখার জন্য ১৩ নম্বর সংযুক্তির সারণি দেখুন।

ক. ৩. এমজেএফ এবং এসজিএসপির সিভিল সোসাইটি কম্পানেট

এসজিএসপির আওতায় সামাজিক সুরক্ষা খাতে নাগরিকদের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি ও সংশ্লিষ্টদের জবাবদিহিতা বাড়াতে এমজেএফ এবং এর মাধ্যমে সহযোগীদের সহায়তা দিচ্ছে ডিএফআইডি। এ অংশের প্রধান উদ্যোগগুলো হচ্ছে:

- ক) সামাজিক সুরক্ষা সেবায় নাগরিকদের অংশগ্রহণ, খ) সামাজিক জবাবদিহিতার কৌশল তুলে ধরা, গ) সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর সঙ্গে যোগাযোগ, ঘ) অভিযোগ নিষ্পত্তির কৌশল ও ঙ) সুশীল সমাজের সক্ষমতা বৃদ্ধি

এমজেএফ ইতিমধ্যে এনজিও এবং সিবিও সহযোগীদের সহায়তায় নাগরিকদের নিয়ে ফোরামস ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন (সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম) গঠন করেছে। এর লক্ষ্য ইউনিয়ন, উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির কার্যকারিতা ও প্রভাব খ্তিয়ে দেখা।

বর্তমানে ন্যাশনাল ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন (এনএফএসপি) গঠন করা হয়েছে। এটি স্থানীয় বাস্তবায়ন পর্যায়ের নাগরিক ফোরামগুলোর সঙ্গে যুক্ত। স্থানীয় সুশীল সমাজ সদস্যদের পাশাপাশি বিভিন্ন সুরক্ষা কর্মসূচির গ্রহীতা ও সভাব্য গ্রহীতারা এই স্থানীয় ফোরামগুলোতে থাকেন।

এনএফএসপি নাগরিক ফোরামের সর্বোচ্চ সাংগঠনিক কাঠামো। এতে ব্যক্তিগত ও সাংগঠনিক উভয় ধরনের প্রতিনিধিত্ব আছে। এনএফএসপির মূল ভূমিকা হচ্ছে প্রয়োজনীয় নীতিগত সংস্কারের জন্য নীতি নির্ধারকদের কাছে তৃণমূলের মতামত ও দৃষ্টিভঙ্গি তুলে ধরা। কাজেই অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি কৌশল প্রতিষ্ঠা করা এনএফএসপির নীতিগত অ্যাডভোকেসির বৃহত্তর দায়িত্বের পরিপূরক হিসেবে কাজ করবে। কারণ এতে এমন একটি কর্মকৌশল তৈরি করা হবে যা উপকারভোগীদের কাছ থেকে পরিকল্পিতভাবে সাক্ষ্যপ্রমাণ সংগ্রহ করবে।

সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচিগুলোর কার্যকারিতা ও আওতার বিষয়ে উপকারভোগীদের মতামত জানতে সম্প্রতি একটি বেসলাইন জরিপ চালানো হয়। জরিপটির ফলাফল এ খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠার জন্য এনএফএসপির অ্যাডভোকেসির পক্ষে সাক্ষ্যপ্রমাণ যোগাবে।

ক. ৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (গ্রিভাস মেকানিজম বা জিএম) কী এবং আমরা এ নিয়ে কেন পাইলট প্রকল্প করবো?

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা হচ্ছে একটি স্থানীয়ভিত্তিক আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি যার মাধ্যমে এলাকার মানুষের মতামত বা অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই ও সমাধান করা হয় (সিএও অ্যাডভাইজরি নোট: এ গাইড টু ডিজাইনিং অ্যান্ড ইমপ্লিমেন্টিং গ্রিভাস মেকানিজমস ফর ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্টস)। সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির প্রেক্ষাপটে একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রয়োজনীয়তার ধারণা নতুন নয়। এটি সামাজিক সহায়তা কর্মসূচির একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ যা ক্ষতিগ্রস্ত কমিউনিটি বা নাগরিকদের কাছ থেকে কর্মসূচি সংক্রান্ত অভাব-অভিযোগ গ্রহণ, মূল্যায়ন ও নিষ্পত্তির একটি আনুষ্ঠানিক কাঠামো বা প্রক্রিয়ার সুযোগ করে দেয়।

ইন্দোনেশিয়ার চারটি সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির ক্ষেত্রে অক্সফোর্ড পলিসি ম্যানেজমেন্টের করা জিএম পর্যালোচনায় দেখা যায়, জিএম বা অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় দুটি কাজ হয়। প্রথমত, এটি সামাজিক সহায়তা কর্মসূচি বাস্তবায়নের দক্ষতা বৃদ্ধি এবং উপকারভোগী নির্বাচনে ভুল, অর্থ পরিশোধে বিলম্ব ও দুর্নীতির মতো সমস্যা সমাধানে সহায়তা করে। দ্বিতীয়ত, এটি কর্মসূচির ভালোমন্দের ব্যাপারে সরকারের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার একটি আনুষ্ঠানিক কৌশল হিসেবে কাজ করে। এ হিসেবে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচিতে জবাবদিহিতা বৃদ্ধি, মৌলিক নায্যতা ও নাগরিকের কর্তৃত্ব নিশ্চিত করার বৃহত্তর লক্ষ্য বাস্তবায়নের জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

সিএও এর প্রকাশনায় গুরুত্বের সঙ্গে আরও বলা হয়েছে, ‘কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থাগুলো সব পক্ষের জন্য একটি পূর্বানুমানযোগ্য, স্বচ্ছ ও বিশ্বাসযোগ্য প্রক্রিয়া হিসেবে কাজ করে। এতে করে যে ফল আসে তা ন্যায্য, কার্যকর ও টেকসই হয়। এ ছাড়া এটি আস্থা গঠন করে, নতুন নতুন ইস্যু ও প্রবণতাগুলো চিহ্নিত করার আরও বেশি পরিকল্পিত উপায় তুলে ধরে এবং সংশোধনমূলক উদ্যোগ গ্রহণ ও আগে থেকে সম্ভাব্য সমস্যা চিহ্নিত করে তা মোকাবেলায় সহায়ক ভূমিকা রাখে (সিএও ২০০৯)।

গ্লোবাল রিভিউ অব গ্রিভাঙ্গ রিড্রেস মেকানিজমস ইন ওয়ার্ল্ড ব্যাংক প্রজেক্টস’^৪ এ একটি সুষ্ঠু অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বেশ কয়েকটি সুবিধার কথা উল্লেখ করা হয়েছে:

- **কম খরচে প্রকল্পের ফলাফল উন্নয়ন :** দ্রুত ও তুলনামূলকভাবে কম খরচে বাস্তবায়ন করা যায় এমন সব সংশোধনমূলক উদ্যোগের ওপরই অভিযোগ ব্যবস্থাপনার (জিআরএম) এর নজর থাকে। অভিযোগ ব্যবস্থাপনার লক্ষ্য ক্ষতি বা সংঘাতের পর্যায়ে যাওয়ার আগেই প্রকল্প বাস্তবায়নের চিহ্নিত সমস্যাগুলোর সমাধান করা।
- **নজরদারির অগ্রাধিকার স্থির করায় সহায়তা:** নাগরিকদের প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (জিআরএম) আগাম সতর্কতার মাধ্যম হিসেবে কাজ করে। এভাবে জিআরএম প্রক্রিয়া সবচেয়ে বেশি নজরদারির প্রয়োজনের জায়গাটি চিহ্নিত করে।
- **পদ্ধতিগত ইস্যু চিহ্নিত করাঃ** সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পের বাস্তবায়ন পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিত করতে ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগানো যেতে পারে।
- **জবাবদিহিতা এগিয়ে নেওয়া:** বেশিরভাগ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (জিআরএম) স্থানীয় অধিবাসী ও প্রতিষ্ঠানের ওপর কিছু না কিছু নির্ভর করে। আর তাই একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন বা সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পে স্থানীয়দের মালিকানার বোধ জোরদারে সহায়তা করতে পারে।

বাংলাদেশ সরকার এটা স্বীকার করে যে, একটি কার্যকর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পের একটি গুরুত্বপূর্ণ সংযোজন। অতীতের পর্যালোচনার ভিত্তিতে এনএসএসএস সংস্কার প্রয়োজন এমন বেশ কয়েকটি ক্ষেত্রে

^৪ Review of, and Recommendations for, Grievance Mechanisms for Social Protection Programmes Oxford Policy Management, ValentinaBerca, 2012

^৫ Global Review of Grievance Redress Mechanism in World Bank Project, 2014, Page

1..<http://documents.worldbank.org/curated/en/2014/01/20182297/global-review-grievance-redress-mechanisms-world-bank-projects>

চিহ্নিত করেছে। গুরুত্বপূর্ণ অগ্রাধিকারের জায়গাগুলোর একটি হচ্ছে, উপকারভোগী মনোনয়নের ব্যাপারে সব নাগরিককে আপিলের সুযোগ দেওয়া এবং সুযোগ-সুবিধা বিতরণে অনিয়ম ও ব্যর্থতার অভিযোগ কর্তৃপক্ষকে জানানোর জন্য একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি চালু করা (এনএসএসএস, পৃ.৯৮, অনুচ্ছেদ ১)।

বাংলাদেশ সরকার এনজিওগুলোকে এ বিষয়ে সহযোগিতার মাধ্যমে পরীক্ষামূলকভাবে বিভিন্ন উদ্ভাবনী প্রকল্প গ্রহণে প্রগোদনা যোগায়। এ সব উদ্যোগের মধ্যে থাকতে পারে এনএসএসএস বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অভিযোগ ও বিরোধ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনায় সহায়তা করা^৩। প্রত্যক্ষ অভিজ্ঞতা অর্জনের জন্য সরকারের একটি পাইলট প্রকল্প গ্রহণ করার বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ। পরে তার পরিধি বাড়ানো যেতে পারে।

২০১৫ সালের জানুয়ারিতে জিএসআরডিসির এক সমীক্ষা প্রতিবেদনে গুরুত্বের সঙ্গে বলা হয়, বাংলাদেশের এ বিষয়ক প্রকাশনাগুলোর বহু ক্ষেত্রে ‘প্রস্তাবিত’ জিআরএম (অভিযোগ ব্যবস্থাপনা) এর কথাই উল্লেখ করা হয়েছে। প্রকৃতপক্ষে চালু রয়েছে এমন জিআরএম নেহাত কম।

২০০৮ সালে সব লাইন মন্ত্রণালয়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়। সরকার ২০১১ সালে সব লাইন মন্ত্রণালয়ের একটি মূল্যায়ন করে^৪। অভিযোগ ব্যবস্থাপনার উন্নয়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বেশ কয়েকটি নির্দেশনা দিয়েছে। এ ছাড়া আগামীতে আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে পদ্ধতিটি উন্নয়নের পরিকল্পনা আছে। তবে অভিযোগ না পাওয়া এবং সরবরাহকারীর দিক থেকে কার্যকরভাবে প্রয়োগের ব্যবস্থা না থাকায় এগুলো কোন কাজে আসছে না।

বড় পরিসরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অনুশীলনের ক্ষেত্রে ডিজিটাল এমআইএস ব্যবস্থা ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মের ব্যাপক ব্যবহার রয়েছে। ইজিপিপির প্রেক্ষাপটে বিশ্বব্যাংক এ প্রক্রিয়ার সমর্থন করে। ব্র্যাকের ক্ষুদ্র ঋণ কর্মসূচির জিআরএম এ অনেকেরই সাক্ষরতার অভাবের কথাটা বিবেচনায় রাখা হয়। এ কারণে ব্র্যাক লোকজনকে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ ফর্ম পূরণে সহায়তা করতে অনেক কেন্দ্রে কাস্টমার কেয়ার সহায়তার ব্যবস্থা রেখেছে।

জিএসআরডিসি প্রতিবেদনে^৫ কার্যকর জিআরএম এর জন্য গুরুত্বপূর্ণ কিছু নিয়ামকের কথা উল্লেখ করা হয়েছে: এগুলো হচ্ছে: ১) যোগাযোগ/প্রচারণা উদ্যোগ; ২) ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম; ৩) একটি প্রমিত কর্মপদ্ধতি বা ম্যানুয়াল; ৪) অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে স্বাভাবিকীকরণ ও ইনসেন্টিভাইজেশন; ৫) মোবাইল টেলিফোন; ও ৬) বিদ্যমান পদ্ধতির ওপর ভিত্তি করে এগিয়ে যাওয়া।

^৩ NSSS, Page 107, last para.

^৪ GSDRC, Help desk Research, **Grievance Redress Mechanisms in Bangladesh, page 12, para 1.** Brigitte Rohwerderwith Sumedh Rao 23.01.2015

^৫ GSRDC report – page 2; Taken from: Rao, S. (2014). Grievance Redress Mechanisms in Pakistan. GSDRC Help desk Research Report 1117. Birmingham, UK: GSDRC, University of Birmingham.
<http://www.gsdrc.org/go/display&type=Helpdesk&id=1117>

খ. প্রেক্ষিত, প্রাপ্ত তথ্য ও বিশ্লেষণ

তিনটি কর্মসূচি বাছাই

গবেষণাটিতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি পাইলটের জন্য তিনটি কর্মসূচিকে বেছে নেওয়ার সুপারিশ করা হয়েছে। এগুলো হচ্ছে বয়স্ক ভাতা, ভিজিডি ও ইজিপিপি। এ বাছাইয়ের আগে সহযোগী সংগঠনের প্রতিনিধিদের সঙ্গে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে^৯। এ কর্মসূচি তিনটি বেছে নেওয়ার প্রধান কারণ হচ্ছে এগুলোর বিশাল আকার ও উন্নয়ন পরিকল্পনার অংশ হিসেবে সরকার এ প্রকল্পগুলোর মাধ্যমে বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই নারী, বয়োবৃন্দ ও অতিদিনদের চিকিৎসা ও পুষ্টিমানোন্নয়নের পাশাপাশি অদক্ষ বেকারদের কর্মসংস্থানের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। আর্থিক দিক বিবেচনায় প্রকল্পগুলোর পরিধি অনেক বড়। ইজিপিপিকে বেছে নেওয়ার পেছনে বিশেষ কারণ হচ্ছে, বিশ্বব্যাংকের সাহায্য নিয়ে শুধু এ কর্মসূচিতেই লাইন মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে সম্মতিক্রমে একটি সুপরিকল্পিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি চালু করা হয়েছে। তবে অভিযোগ গ্রহণের একটি কার্যকর কৌশল না থাকায় এটিও চ্যালেঞ্জের মুখে পড়েছে।

খ. ২. জবাবদিহিতার বর্তমান কর্মকৌশল

বর্তমানে জাতীয় পর্যায় বা একক কর্মসূচি কোনটির ক্ষেত্রেই সামাজিক সুরক্ষা কৌশলের (এসএসএস) সাফল্য-ব্যর্থতা পদ্ধতিগতভাবে যাচাইয়ের কোন আনন্দানিক ব্যবস্থা নেই। সাম্প্রতিক বছরগুলোতে দাতাদের সহায়তাপুষ্ট কিছু প্রকল্পের ফলাফল খতিয়ে দেখার লক্ষ্যে কিছু সীমিত উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। এ সব সমীক্ষা থেকে যে তথ্য-উপাত্ত পাওয়া গেছে তা সামাজিক সুরক্ষা কৌশলের জন্য একটি সুপরিকল্পিত তদারকি ব্যবস্থা চালু করার প্রয়োজনীয়তাকেই তুলে ধরেছে^{১০}।

বাংলাদেশ সরকারের উপলব্ধি হচ্ছে, উপযুক্ত নাগরিকের কাছে সামাজিক সুরক্ষা সেবা সহায়তা পৌছানো সবসময় নিশ্চিত করা যায় না। এ সমস্যা মোকাবিলায় সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয় এসআইডির সঙ্গে নিবিড় সহযোগিতার মাধ্যমে দেশব্যাপী বিস্তৃত একটি অভিযোগ গ্রহণ ও ব্যবস্থাপনা কৌশল গড়ে তুলবে। বাছাই প্রক্রিয়ার পাশাপাশি এ কাজ চলতে থাকবে। সুপরিশগুলোর বাস্তবায়ন শুরু হবে ২০১৬ সালে^{১১}।

সরকারের অপারেশন ম্যানুয়াল অনুযায়ী প্রায় সব কর্মসূচিতেই অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কৌশল থাকে। তবে এগুলো অধিকাংশ ক্ষেত্রে নিক্রিয় কিংবা কোন কোন ক্ষেত্রে অনানুষ্ঠানিক।

বিশ্বব্যাংকের সঙ্গে বৈঠকের সময় একজন সদস্য এ কথা মনে করিয়ে দেন যে, বাংলাদেশের অনেক নীতি বিষয়ক দলিলপত্রেই লিখিতভাবে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কথা আছে তবে তা কখনো প্রয়োগ করা হয়নি। কাজেই এ কথা বলা যাবে না যে, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে কাজ করছে না। ইজিপিপির প্রধান চ্যালেঞ্জ হচ্ছে

^৯ Please see annex 4 for details of partner consultation.

^{১০} NSSS, page 107

^{১১} NSSS, page xxi.

অভিযোগ জমা না পড়ার সমস্যাটি। এমআইএস এবং অনলাইন প্ল্যাটফর্মের মতো প্রযুক্তি ব্যবহার করা সত্ত্বেও এ বিষয়ে প্রত্যাশিত অগ্রগতি নেই।

মিঠাপুরুর একটি মাঠ পর্যায়ের সফরে দেখা যায়, ইউএনও কার্যালয়ের অভিযোগ বইতে বিগত ছয় মাসে সব কর্মসূচিতে মাত্র পাঁচটি অভিযোগ জমা পড়েছে। মহিলা ও শিশু কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে পুরো এক বছরে (জানুয়ারি ২০১৪ থেকে ডিসেম্বর ২০১৪) পড়েছে একটিমাত্র অভিযোগ (পরিশিষ্ট ১০ দেখুন)।

ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে নাগরিক ফোরামের মাধ্যমে সামাজিক নিরীক্ষা, কমিউনিটি স্কোর কার্ড, সিটিজেন চার্টার ও গণশুনানির মতো বেশ কয়েকটি জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার কৌশল চালু করা হয়েছে। ভরাটখালী ইউনিয়নে মাঠ পর্যায়ের সফরে দেখা গেছে, স্থানীয় এনজিওগুলোর কর্মী ও নাগরিক ফোরামের সদস্যদের সামাজিক জবাবদিহিতার এ সকল পদ্ধতি বাস্তবায়নে অশঙ্খ উৎসাহব্যঞ্জক। বিশেষ করে সামাজিক নিরীক্ষার প্রয়োগ সংশ্লিষ্ট এলাকায় বেশ আগ্রহের সৃষ্টি করেছে। দশটি বাছাই করা কর্মসূচিতে উপকারভোগীদের অভিজ্ঞতা জানতে এমজেএফ ইতিমধ্যে একটি গবেষণা করেছে।

খ. ৩ প্রাতিষ্ঠানিক ইস্যুসমূহ

‘মহিলা ও শিশু কল্যাণ’ এবং ‘সমাজ কল্যাণ’ উভয় মন্ত্রণালয়ই পাইলট প্রকল্পটিকে মোটের ওপর সমর্থন করেছে। তবে একই সঙ্গে বলেছে, সঠিক উপকারভোগী নির্ধারণে ত্বরণ করা হচ্ছে। এই সময়ে সকল উপযুক্ত নাগরিকের দোরগোড়ায় এ সেবাসমূহ পৌঁছানোর ক্ষেত্রে বাজেটের অভাব তাদের কাছে সার্বক্ষণিক সমস্যা মনে হয়েছে। মন্ত্রণালয়গুলোর বক্তব্য হচ্ছে, স্থানীয় অনিয়ম-কারসাজির বিষয়গুলো তাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে এবং সেখানে বিষয়গুলো ‘এ রকমই’।

অভিযোগের আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থাগুলোর বেশিরভাগেরই নজর উপজেলা পর্যায়ে। এর মূল কারণ উপজেলাই কেন্দ্রীয় সরকারের সর্বনিম্ন স্তর। তবে প্রাণ্ত তথ্যে দেখা গেছে, একজন উপকারভোগীদের জন্য উপজেলা পর্যায়ের কর্মকর্তাদের দেখা-সাক্ষাত পাওয়া খুবই কঠিন। এমজেএফ ইউনিয়ন পর্যায়ে অভিযোগ উৎপান ও সমাধানের কার্যক্রম চালু করার চেষ্টা করবে যার সঙ্গে উপজেলা প্রশাসনের নিবিড় সম্পর্ক থাকবে। পাইলট প্রকল্প হিসাবে ইউনিয়ন পর্যায়কে অভিযোগ গ্রহণ এবং সমাধানের জন্য আরও সক্রিয় করা যায় বা আদৌ যায় কি না তা পরীক্ষা করে দেখতে হবে। নতুন এ কৌশলে এমজেএফ এর সহায়তাপূর্ণ সামাজিক সুরক্ষা ফোরামকে কাজে লাগানো চেষ্টা করা হবে। এগুলো নতুন ও অপরীক্ষিত ব্যবস্থা বলে বাস্তব ক্ষেত্রে কতটা কার্যকর হবে তা পাইলট পর্যায়ে পরীক্ষা করে দেখা হবে।

ইউনিয়ন পরিষদের ডিজিটাল সেন্টারগুলো খোলা হয়েছে সাধারণ মানুষকে কম্পিউটারভিত্তিক বিভিন্ন প্রশাসনিক সেবা কার্যক্রমে সহায়তা দিতে। পাইলট কর্মসূচিতে এ সেবা কাজে আসতে পারে। তবে এ জন্য আরও তথ্য প্রয়োজন। তথ্যকেন্দ্রগুলো পাইলট প্রকল্পে কাজে লাগবে কি না বা কীভাবে লাগতে পারে তা এখনো স্পষ্ট নয়। তবে পরবর্তী সময়ে কর্মসূচিটি আরও বেশি ডিজিটাল হলে তা কাজে আসতে পারে।

উপজেলা প্রশাসনের সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা/ট্যাগ কর্মকর্তাদের সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির বাস্তবায়ন ও নজরদারিতে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখার কথা। তবে দৃশ্যত তাদের সক্রিয়তা ও উদ্যোগের ধারাবাহিকতা নেই। অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে সহায়তা করতে তারা একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারেন। এমজেএফ এর পাইলট প্রকল্পের সঙ্গে তাদের কার্যকরভাবে যুক্ত হওয়ার বিষয়টি জরুরি। পাইলট প্রকল্পের অধীনে এসব কর্মসূচির সঙ্গে ওই কর্মকর্তাদের যুক্ত করার কৌশলটি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

ন্যাশনাল ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন এ কর্মসূচিকে এগিয়ে নিতে বেশ ভালোভাবে সহায়তা করছে। পাইলট প্রকল্পের অভিজ্ঞতা থেকে অর্জিত শিক্ষাকে নীতিগত সুপারিশের জন্য কাজে লাগানোর ক্ষেত্রে এর একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা থাকবে।

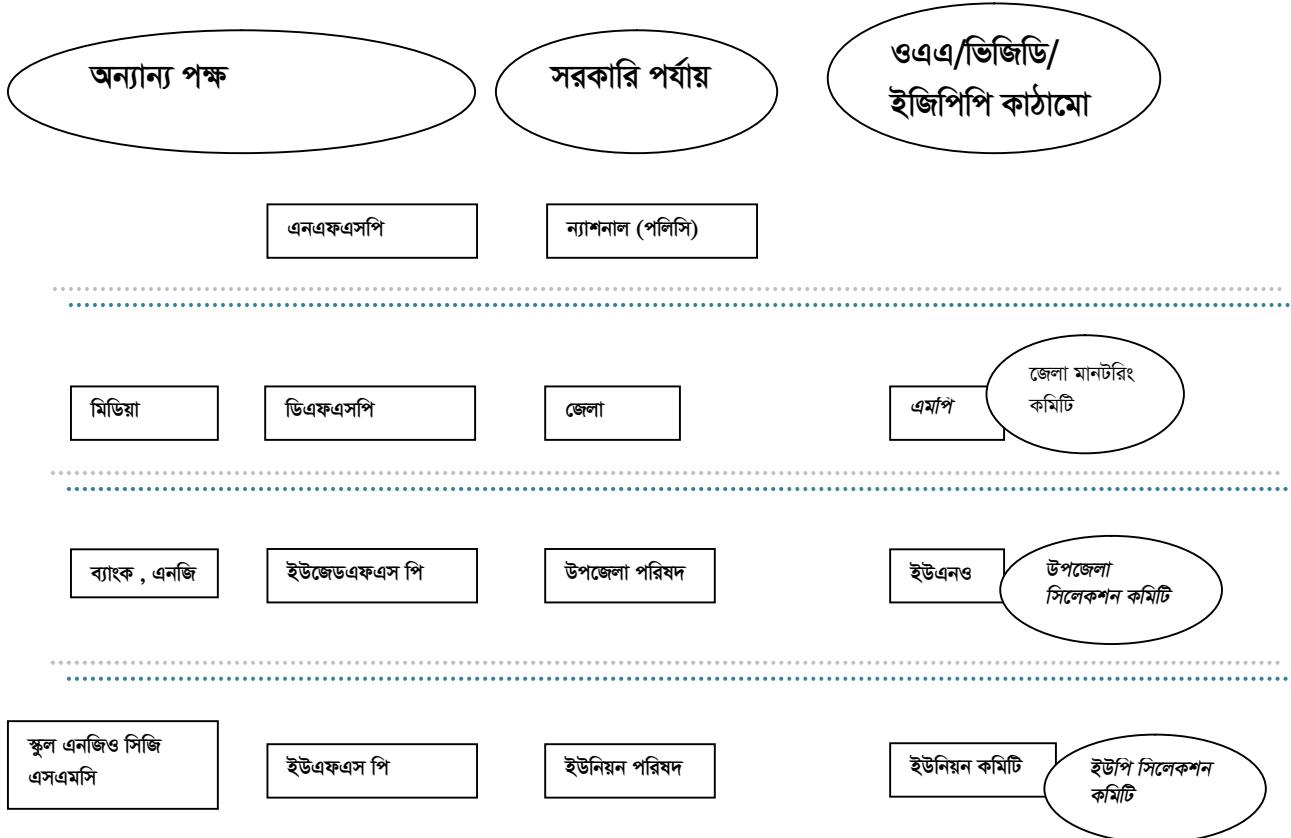
নাগরিক সমাজের দৃষ্টিকোণ থেকে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি পাইলট প্রকল্প নেওয়ার ব্যাপারে মোটের ওপর এসজিএসপি সহযোগীদের সমর্থন আছে।

সামাজিক সুরক্ষা খাতে সংস্কারের আগে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বিষয়টি আশাপ্রদ নয়। ম্যান্ডেল স্ট্যাম্প এগুলো নজরে তুলে ধরেছে। তবে তাদের মতে, অভিযোগ ব্যবস্থাপনার অংশ হিসেবে একটি প্রচারণা কার্যক্রম নিলে ভালো হবে।

বিশ্বব্যাংকের দৃষ্টিতে একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনাকে যাচাই করার প্রক্রিয়া উচ্চাভিলাষী কাজ হতে পারে। তবে এ বিষয়ে একটি তথ্য ও সচেতনতা কর্মসূচি নেওয়া এলাকাবাসীর জন্য খুব গুরুত্বপূর্ণ।

পাইলট প্রকল্পটির ইউনিয়ন পর্যায়ে নজর দেওয়ার বিষয়টি ডবলিউএফপি সমর্থন করেছে। সংস্থাটি চায় এ প্রকল্পের নকশায় এফটুএফ সহায়তার বিষয়টি বিবেচনায় নেওয়া হোক।

চিত্র ২ : বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডার



খ. ৪. তিনটি কর্মসূচির বিশ্লেষণ

ভিজিডি এ দিক থেকে একটি অনন্য কর্মসূচি যে, এটি খাদ্য ও প্রশিক্ষণ দেয়। অন্য কোন কর্মসূচিতে এ ব্যবস্থা নেই। ভিজিডি ও ইজিপিপি চক্রাকারে চলে। আর বয়স্কভাতা স্থায়ী ব্যবস্থা। বয়স্কভাতা গ্রহীতাদের এফজিডির সময় মৃত লোকদের স্থানে কাদের তালিকায় তোলা হবে তা নিয়ে সমস্যা দেখা দেয়। বিশ্বব্যাংকের সহায়তায় ইজিপিপিতে একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা চালু আছে। তবে এটি মূলত ব্যর্থ হয়েছে। এর মূল কারণ হচ্ছে, এটি শুরু হয় ইউএনও পর্যায়ে। সহায়ক ব্যবস্থা বিদ্যমান না থাকায় অভিযোগ পড়ার হারও সীমিত। নিচের চার্টে তিনটি কর্মসূচির বৈশিষ্ট্যগুলো তুলে ধরা হলো:

সারণি ১

	বয়স্ক ভাতা	ভিজিডি	ইজিপিপি
বিদ্যমান অভিযোগ	মনোনয়ন/বাছাই সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ইউনিয়ন কমিটি	মনোনয়ন সংক্রান্ত অভিযোগ লিখিতভাবে ইউএনও কে জানাতে হয়	মন্ত্রণালয়ের সম্মতিতে ও বিশ্বব্যাংকের সহায়তায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিদ্যমান
কর্মসূচির ধরন	আজীবন কর্মসূচি	২ বছর মেয়াদী	মৌসুমী কর্মসূচি-বছরে ২ বার
হস্তান্তরের ধরন	নগদ হস্তান্তর	খাদ্য সরবরাহ ও দক্ষতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ	অবকাঠামো উন্নয়নের কাজ বা প্রশিক্ষণভিত্তিক নগদ বা অন্য সহায়তা
হস্তান্তরের মাধ্যম	নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে হস্তান্তর	ইউনিয়ন পর্যায়ে খাদ্যশস্য হস্তান্তর, দক্ষতার প্রশিক্ষণ	নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে হস্তান্তর
প্রধান চ্যালেঞ্জগুলো	তালিকা তৈরির প্রক্রিয়া স্পষ্ট নয়	খাদ্যশস্য সরবরাহ ২৪ মাসের চক্র (১ জানু. ২০১৫ থেকে ৩১ ডিসে. ২০১৬)	রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ
সুযোগগুলো	সরাসরি ব্যাংকে হস্তান্তর	সুস্পষ্ট চক্র	এমআইএস চালু, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অন্তর্ভুক্ত
সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়	দূর্বোগ ব্যবস্থাপনা ও আগ মন্ত্রণালয়
উপকারভোগীদের তালিকা অনুমোদন	এমপি পর্যায়ের অনুমোদন প্রয়োজন	ইউএনও	ইউএনও
উপজেলা কমিটি	নেতৃত্বে উপজেলা চেয়ারম্যান	ইউএনও	ইউএনও
উপকারভোগী	নারী ও পুরুষ উভয়েই	নারী	নারী ও পুরুষ উভয়েই
উপকারভোগীর এমজেএফ এর ভূমিকা (সহযোগী ও সিবিওদের মাধ্যমে)	হ্যাঁ	হ্যাঁ	হ্যাঁ
সাধারণ অভিযোগগুলো	বাছাই ও অন্তর্ভুক্তি সংক্রান্ত	বাছাই সংক্রান্ত	বাছাই ও অর্থ পরিশোধ সংক্রান্ত

খ. ৫. অভিযোগের ধরনের সারসংক্ষেপ

সারণি ২: তিনটি কর্মসূচিতে অভিযোগের ধরনগুলো

অভিযোগের ধরনগুলো	বয়স্কভাবা	ভিজিডি	ইজিপিপি
লক্ষ্য/ বরাদ্দ	চাহিদার তুলনায় সীমিত যোগান সঞ্চাব উপকারভোগীদের অভিযোগের কারণ হয়ে থাকে। তবে বাস্তবতা হচ্ছে, লক্ষ্যমাত্রা গড়ে হয়ে থাকে প্রকৃত প্রয়োজনের তিন ভাগের এক ভাগ।	বয়স্কভাবার অনুরূপ	এ কর্মসূচির উপকারভোগী নির্ধারণে অনেক ধরনের ভুল হয়ে থাকে, যা মূলত রাজনেতিক উদ্দেশ্য প্রযোজিত
উপকারভোগী নির্বাচন	বয়স্কভাবা পরিচালনা ম্যানুয়াল অনুযায়ী, তালিকা চূড়ান্ত অনুমোদন দেন সাংসদরা। স্বজনপ্রীতি এবং সাংসদ/চেয়ারম্যান ও সদস্যদের ভোটব্যাংককে তালিকাভুক্ত করা নৈমিত্তিক/সাধারণ অভিযোগ।	ভিজিডি কার্ড পেতে স্বজনপ্রীতি, ঘুষ প্রদান, পদ্ধতি অনুসূরণ না করা ও রাজনেতিক চাপ এ ক্ষেত্রে গুরুতর উদ্দেগের বিষয়।	স্বজনপ্রীতি ও ঘুষ প্রদান ছাড়াও অভিবাসী শ্রমিক, কাল্পনিক নাম ইত্যাদি বিভিন্ন কৌশলে তালিকায় কারসাজির অভিযোগ পাওয়া যায়।
তহবিল হস্তান্তর/বরাদ্দ/সরবরাহ	অর্থ তোলার প্রক্রিয়া কষ্টকর ব্যাংক ও ইউপির দূরত্ব, দীর্ঘ সময় অপেক্ষা, বিশ্রামের সুবিধার ব্যবস্থা না থাকা, পরিবহন ব্যয়, অনেক সময় অন্যদের দিয়ে টাকা তুললেও পরোক্ষ ব্যয় হয়, টাকা ছাড়ে বিলম্ব, কিছু ব্যাংকের প্রতি লেনদেনে ১০ টাকা নেওয়া, উপজেলা সমাজ কল্যাণ কর্মীরা থাকলে ব্যাংকে ভালো আচরণ করা হয়, তবে তাদের উপস্থিতি অনিয়মিত।	- বরাদ্দকৃত খাদ্যের পরিমাণ ও বিতরণকৃত খাদ্যের পরিমাণের মধ্যে ব্যবধান - প্রশিক্ষণ না পাওয়া - বিতরণ করা খাদ্য প্যাকেট করা থাকে না। এতে বিতরণে সময় বেশি লাগা ছাড়াও অপচয় ও তচরূপ হয়। - উপজেলা কর্মীরা থাকলে বন্টন ব্যবস্থা ভালোভাবে হয়। কিন্তু তাদের উপস্থিতি অনিয়মিত।	- ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ ৬৯% - ইউপি সদস্যের মাধ্যমে পরিশোধ ১৭% - ইউপি কার্যালয় থেকে পরিশোধ ১০% - বাড়িতে পরিশোধ ৪% (বেসলাইন সমীক্ষা থেকে পাওয়া তথ্য) - দালাল/ইউপি/ওয়ার্ড সদস্যের মাধ্যমে পরিশোধ

অভিযোগের ধরনগুলো	বয়স্কভাতা	ভিজিডি	ইজিপিপি
<u>দ্রব্যাদি/আর্থিক ছাড়ের মান</u>	বরাদ্দ অর্থ খাদ্য ও ঔষধ দুটোই মেটানোর জন্য যথেষ্ট নয়।	- বরাদ্দ খাদ্যশস্য নিম্নমানের - খাদ্যের পরিমাণ পুরো পরিবারের চাহিদা মেটানোর জন্য যথেষ্ট নয়।	- মজুরি অনেক সময় বাজারের চলতি হারের চেয়ে কম
<u>বিকল্প/বদলী উপকারভোগী</u>	উপকারভোগীর মৃত্যু হলে নির্দেশনা অনুযায়ী বিকল্প ঠিক করা হয় না।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
কার কাছে অভিযোগ করতে হবে।	উপকারভোগীরা জানে না।	উপকারভোগীরা জানে না।	উপকারভোগীরা জানে না।

খ. ৬ বয়স্কভাতা , ভিজিডি ও ইজিপিপিতে অভিযোগ করার বিদ্যমান ব্যবস্থা

এ গবেষণায় তিনটি কর্মসূচির ওপর আলোকপাত করা হয়েছে। নিচে এ তিনটি কর্মসূচিতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা তুলে ধরা হলো:

২০১৫-২০১৬ সালের ভিজিডি সার্কুলারে উল্লেখ করা হয়েছে, নির্বাচিত নারীদের তালিকা ইউনিয়ন পরিষদের (ইউপি) নোটিশ বোর্ডে প্রকাশিত হওয়ার পর ওই তালিকার ব্যাপারে কোনো অভিযোগ থাকলে তা লিখিতভাবে উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা (ইউএনও) বরাবর জানাতে হবে। উপজেলা ভিজিডি কমিটি সেটা তদন্ত করবে। কমিটির সভাপতি হিসেবে ইউএনও তিন সদস্যের একটি তদন্তদল গঠন করবেন, যা পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে প্রতিবেদন দেবে। তারপর উপজেলা ভিজিডি কমিটি বিষয়টি নিষ্পত্তির জন্য চূড়ান্ত পদক্ষেপ নেবে।

ভিজিডির ক্ষেত্রে অভিযোগ ব্যবস্থাটির ভূমিকা শুধু বাছাই প্রক্রিয়া সংক্রান্ত অভিযোগ দেখার জন্য। আনুষ্ঠানিক অভিযোগের অভাবে এ প্রক্রিয়া মূলত নিষ্ক্রিয়। প্রথমত, অভিযোগ করার অধিকারের বিষয়টি অনেকটা অজানা। দ্বিতীয়ত, ইউএনও বরাবর লিখিত অভিযোগ করতে অনেকে ভয় পায়। বয়স্ক ভাতা (ওএএর) ক্ষেত্রে প্রাথমিকভাবে বাছাই সংক্রান্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তি করবে ইউনিয়ন কমিটি। তবে আপিল করার প্রয়োজন হলে তা উপজেলা কমিটির কাছে পাঠিয়ে দেওয়া হবে। (১৬.৪, কাজের আওতা, ইউনিয়ন কমিটি, ইমপ্রিমেন্টেশন ম্যানুয়াল অব ওল্ড এজ অ্যালাওয়েসেস প্রোগ্রাম ২০১৩)। উপজেলা কমিটি কীভাবে বিষয়টি নিয়ে কাজ করবে, তার উল্লেখ নেই।

ইজিপিপিতে অভিযোগ গ্রহণের প্রথম ধাপটি হলো উপজেলা পর্যায়। তবে এটা যেকোনো পর্যায়ে দায়ের করা যেতে পারে। উপজেলা পর্যায়ে ইউএনও এবং জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক অভিযোগ নিষ্পত্তি (ছিভাস রিড্রেস) কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। কেন্দ্রীয় পর্যায়ে এ দায়িত্ব প্রকল্প পরিচালকের। সব পর্যায়েই আপিলের ব্যবস্থা রয়েছে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও আণ অধিদণ্ডের সচিবের নেতৃত্বাধীন একটি জাতীয় স্টিয়ারিং কমিটি যেকোনো আপিল নিষ্পত্তির ব্যাপারে চূড়ান্ত কর্তৃপক্ষ। লিখিত বা মৌখিকভাবে অভিযোগ দায়ের করা যাবে তবে সেটা হতে হবে সরাসরি জিআরও বরাবর। প্রত্যেক পর্যায়েই একটি করে অভিযোগ নিবন্ধন বই রয়েছে। উপজেলা পর্যায়ে পাওয়া অভিযোগগুলো ১৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করার কথা। প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ে একটি টেলিফোন হটলাইন রয়েছে। তাঁর ঠিকানাটিও প্রকল্পের সাইনবোর্ডে প্রদর্শন করা হয়। কোন একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি হওয়ার পর উপজেলা কমিটি অভিযোগকারীকে সিদ্ধান্ত জানাবে।

খ ৭. অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ

সাম্প্রতিক বেজলাইন জরিপের (এসজিএসপি সিভিল সোসাইটি কমপোনেন্ট) খসড়া প্রতিবেদনে দেখা যায়, সেবা প্রদানকারীদের এক-ত্রৈয়াংশ দাবি করেন, সংশি-ষ্ট কর্তৃপক্ষীয় ঘোষণা অনুযায়ী উপকারভোগীদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য কয়েকটি পদ্ধতি চালু রয়েছে। তবে সুবিধাভোগীরা এসব প্রক্রিয়া সম্পর্কে ঠিকমতো অবগত নন। খুব অল্পসংখ্যক উপকারভোগী নির্ধারিত ইউপি প্রতিনিধি বরাবর তাঁদের অভিযোগ জানানোর অধিকার প্রয়োগ করেন। অধিকাংশ সেবাদাতা বলেন, অভিযোগগুলো সাধারণত ওয়ার্ড সদস্য এবং ইউপি চেয়ারম্যান বরাবর দায়ের করা হয়। তবে জরিপ প্রতিবেদন অনুযায়ী, বিদ্যমান উপকারভোগী এবং সম্ভাব্য উপকারভোগীদের ১৪ শতাংশই স্থানীয় প্রভাবশালী ব্যক্তিদের কাছে অভিযোগ দেন। উপকারভোগীদের প্রত্যাশা অভিযোগগুলো তারা ইউপি প্রতিনিধিদের কাছে পৌঁছে দেবেন^{১২}।

তিনটি কর্মসূচির অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ ব্যবস্থা ও প্রতিকার নিয়ে জরিপে পাওয়া মূল বিষয়বস্তু নিচের সারণিতে তুলে ধরা হলো:

সারণি ৩: জরিপে পাওয়া অভিযোগ এবং প্রতিকারের ধরন

জরিপে পাওয়া বিভিন্ন অভিযোগ এবং প্রতিকার	
কর্মসূচি	অভিযোগের ধরন
বয়স্কভাতা	জরিপে অংশগ্রহণকারীদের ১০ শতাংশ বলেন, তাঁদের কিছু অভিযোগ রয়েছে। তবে এদের অধিকাংশই বলেন, তাঁদের অভিযোগগুলো জানানোর পর সেগুলোর সমাধান হয়েছে। বয়স্ক ভাতা পান না - এরকম ব্যক্তিদের ৬৯% তা পাওয়ার জন্য আবেদন করেছেন। যাঁদের নাম তালিকায় ওঠেনি তাঁদের মাত্র ১৩ শতাংশ অভিযোগ করেছেন। আর এ রকম অভিযোগের মাত্র ১৩ শতাংশের নিষ্পত্তি হয়েছে ভবিষ্যতে তালিকাভুক্ত করার জন্য বিবেচনা করা হবে-এ আশ্বাসের মাধ্যমে।
ভিজিডি	ভিজিডি পান না-এমন ব্যক্তিদের ৭০% তা পাওয়ার জন্য আবেদন করেছেন। এর মধ্যে মাত্র ১৫% মানুষ তাঁদের ওই ভাতার তালিকাভুক্ত না করায় ইউপি প্রতিনিধিদের কাছে মৌখিক অভিযোগ জানিয়েছেন এবং কারও অভিযোগেরই নিষ্পত্তি হয়নি।
ইজিপিপি	ইজিপিপি ইহাতাদের ২০% বলেন, তাঁদের কিছু অভিযোগ ছিল। তবে তাদের সবাই এটাও বলেছেন, অভিযোগ করার পর সমস্যার নিষ্পত্তি হয়ে গেছে। ইজিপিপি পান না-এমন ৪৫% মানুষ ওই ভাতা পাওয়ার জন্য আবেদন করেছেন। ভাতা না পাওয়া লোকদের মাত্র ১১% তাঁদের তালিকাভুক্ত না করায় সংশি-ষ্ট ইউপি প্রতিনিধিদের কাছে মৌখিক অভিযোগ করেছেন। কারও অভিযোগেরই নিষ্পত্তি হয়নি।

^{১২} Draft report of Baseline Survey of Enhancing Accountability & Transparency of Govt Social Protection System in Bangladesh (SGSP-civil society component), Page 62, by MJF

গ. প্রস্তাবিত পাইলট প্রকল্প

‘অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোন আদর্শ মডেল নেই। একই সমাধান কৌশল সব ক্ষেত্রে কাজে লাগবে তাও নয়। বিরোধের সবচেয়ে ভালো সমাধানটি অর্জিত হয় স্থানীয়ভিত্তিক কৌশল অবলম্বনের মাধ্যমে যাতে স্থানীয় সাংস্কৃতিক প্রেক্ষাপট, রীতিনীতি, প্রকল্পের শর্ত/পরিস্থিতি ও মাত্রা ইত্যাদি বিবেচনায় নেওয়া হয়।’^{১৩}

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় আন্তর্জাতিকভাবে আদর্শ হিসেবে স্বীকৃত উপায়ে যেসব বিষয়ের ওপর গুরুত্ব দেওয়া হয় সেগুলো হলো: ১. বিদ্যমান পদ্ধতির ব্যবহার (সরকারি-বেসেরকারি এবং অনানুষ্ঠানিক সব পর্যায়ে), ২. দায়িত্বশীল ব্যক্তিদের নিয়োগ এবং গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের প্রশিক্ষণ নিশ্চিতকরণ, ৩. প্রচার অভিযান, ৪. একটি প্রমিত পরিচালন প্রক্রিয়া (এসওপি) এবং ৫. এটা নিশ্চিত করা যে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার বিষয়টি কর্মীদের কার্যক্রম এবং তত্ত্বাবধান প্রক্রিয়ার অংশে পরিণত হয়। বড় অংগুতি অর্জন করতে চায় এমন কর্মসূচির জন্য প্রত্যাশিত চাহিদা (ব্যবহারকারীর সংখ্যা) পরিমাপ করা এবং একটি কার্যকর এমআইএস ব্যবস্থা চালু রাখাও গুরুত্বপূর্ণ।

পাইলট প্রকল্পটি আদর্শ চর্চাগুলো বিবেচনায় নেবে এবং ইতিমধ্যে বিদ্যমান ব্যবস্থাকে কাজে লাগিয়ে এগিয়ে যাবে। তবে ইউনিয়ন পর্যায়ের ওপর বিশেষ গুরুত্ব দিতে হবে। বিদ্যমান পদ্ধতির অভিজ্ঞতা থেকে দেখা যায়, অভিযোগ পাওয়ার বিষয়টিই যেকোনো অভিযোগ ব্যবস্থাপনাকে (জিএম) কার্যকর করার ক্ষেত্রে সবচেয়ে কঠিন কাজ। কাজের একটি বিশদ ও নিখুঁত পরিকল্পনা থাকা সত্ত্বেও এ সমস্যা হতে পারে (যেমন বিশ্বব্যাংকের সহায়তাপুষ্ট ইজিপিপি)।

গ্রাহক সেবার মধ্যে অভিযোগ প্রক্রিয়া সমন্বয়ের একটি ভালো দৃষ্টান্ত ব্যাকের ক্ষুদ্র খণ্ড কর্মসূচি। এটি ভিন্নভাবে সহায়ক। প্রথমত, অভিযোগটি আসলেই যৌক্তিক অভিযোগ কি না, মুখে শুনে তা যাচাই করা হয়। গ্রাহক সেবাকর্মীরা তা লিখতে সাহায্য করতে পারেন। আর সেই আলাপচারিতাই গ্রাহকের জন্য শেখার একটা প্রক্রিয়া হতে পারে। আরেকটি বৈশিষ্ট্য হলো, নারী গ্রাহকদের সেবার জন্য নারী কর্মকর্তা নিয়োগ করা। এতে প্রাণিক নারীরা স্বচ্ছন্দ্য বোধ করবেন।

সরকারের সম্পৃক্ততার মাত্রা এ ক্ষেত্রে সীমিত হলেও আশাব্যঞ্জক। এমজেএফ এর প্রস্তাবিত উদ্যোগ হচ্ছে প্রচলিত বিভিন্ন প্রচেষ্টার ওপরই প্রাথমিকভাবে গুরুত্ব দেওয়া। যেমন: অভিযোগ বাক্স/ কল সেন্টার এবং বিভিন্ন সুবিধা সংবলিত যোগাযোগব্যবস্থা। বিভিন্ন বাধা মোকাবিলা করাই এ উদ্যোগের লক্ষ্য, যার মধ্যে রয়েছে: ১. অর্থবহ অভিযোগ পাওয়ার ব্যবস্থা ২. অভিযোগ দায়ের ও ব্যবস্থাপনার স্বচ্ছ ও আনুষ্ঠানিক প্রক্রিয়াকে উৎসাহিত করা এবং ৩. উপকারভোগীরা যে অবগত রয়েছে তা নিশ্চিত করতে তাঁদের প্রতিক্রিয়া গ্রহণের ব্যবস্থা। এই প্রক্রিয়াকে সহজেই অধিকতর ডিজিটাল একটি উদ্যোগের সঙ্গে সমন্বিত করে নেওয়া যায়। তবে প্রাথমিক গুরুত্ব দিতে হবে পদ্ধতিটি প্রতিষ্ঠার ওপর। নতুন প্রযুক্তির ব্যবহারের কারণে মনোযোগ যেন অন্যদিকে সরে না যায় তা দেখতে হবে।

অতএব, বাস্তবানুগভাবে পাইলট প্রকল্পগুলোতে করণীয় হলো:

^{১৩} CAO Advisory Note, A guide to designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects, page 28.

১. এসপি (সামাজিক সুরক্ষা) কর্মসূচির স্থানীয় সব পর্যায়ে যোগাযোগ শক্তিশালী করা
২. জনসাধারনের অভিযোগের ধরন চিহ্নিত করা এবং তা ওপরের দিকে পাঠিয়ে দেওয়া)
৩. ইউনিয়ন/উপজেলা পর্যায়ের বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কীভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ক্ষেত্রে সাড়া দিচ্ছে অথবা আদৌ দিচ্ছে কি না তা দেখা। তাদের আগ্রহ বা অনাগ্রহ সম্পর্কে সংগৃহীত তথ্য ভবিষ্যতের জন্য শিক্ষা হিসেবে কাজে লাগবে।

পুরো পাইলট প্রকল্পে মানুষের বিভিন্ন প্রত্যাশা ব্যবস্থাপনার বিষয়টি একটি বড় চ্যালেঞ্জ। অতএব এ পাইলট প্রকল্প যা অর্জন করতে পারল না, তার ওপরও নজর দিতে হবে: (১) অন্য যেকোনো জিএমের মতো এখানেও দুর্নীতির বিষয়গুলো চিহ্নিত করার কাজ করা যাবে না; (২) সম্পূর্ণ রাজনৈতিক কারণে হয়েছে এমন বাছাই সংক্রান্ত অনিয়মও এটির দেখার কথা নয়। তবে এটি পরীক্ষা করে দেখা প্রয়োজন (৩) স্থানীয়ভাবে সমাধান সম্বর নয়, এমন অভিযোগগুলোও এ প্রকল্পে বিবেচনায় নেওয়া হবে না। তবে সেগুলো তালিকাভুক্ত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর পাঠানো যেতে পারে। যেমন, এটা যদি বৃহত্তর কোনো নীতির বিষয় হয়, তাহলে এমজিএফ ও এনএফএসপি তা নথিভুক্ত করে নীতিমালা হালনাগাদ করার কাজে লাগবে।

গ.১. পাইলটের জন্য পূর্বশর্ত

যেকোনো অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কার্যকর হওয়ার জন্য সর্বজনীন কিছু পূর্বশর্ত রয়েছে। চাহিদা এবং সরবরাহ-দুই তরফকেই এ ব্যাপারে অবগত থাকতে হবে। বাংলাদেশে চলমান এসএসএস কর্মসূচি এবং যে বৃহত্তর রাজনৈতিক-সামাজিক পরিবেশে তা চলছে তার পরিপ্রেক্ষিতে পাইলট প্রকল্পে নিচের দুটি পূর্বশর্ত কার্যকরভাবে মেনে চলতে হবে:

- ক) সংশ্লিষ্ট সব মানুষের জানা উচিত তাদের: (১) অধিকার ও প্রাপ্য সম্পর্কে এবং (২) অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া সম্পর্কে
- খ) সরকার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ এবং মন্ত্রণালয়ের সমর্থন

সংশ্লিষ্ট সবার জানা উচিত: প্রকল্পের এই অংশটি মূলত গণমাধ্যমে প্রচার চালানোর মাধ্যমে সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। জাতীয় গণমাধ্যম (টেলিভিশন, বেতার ও অন্যান্য প্রচারমাধ্যম) অংগীকৃতি হয়ে প্রচার চালাবে। এর পর সহযোগী ও স্টেকহোল্ডাররা মুখে মুখে তা ছড়িয়ে দেবে। পাইলটের ক্ষেত্রে তা ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রচার চালাবে এবং লোকনাটক ও গানের মতো জনপ্রিয় মাধ্যমকে কাজে লাগাবে, যাতে করে দরিদ্র মানুষজন বিষয়টি সহজে বুবাতে পারে এবং সেই আলোচনা বা আলাপচারিতায় যুক্ত হতে পারে। সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য আনন্দানিক যোগাযোগের যে ধরনটি এ পর্যন্ত ব্যবহৃত হয়ে এসেছে অংশীদারদের সমন্বয় সভায় তাকে কেতাবী ও সাধারণ মানুষের জন্য কঠিন আখ্যায়িত করা হয়েছে। কারণ, তাদের অনেকেই নিরক্ষর বা সীমিত শিক্ষাগত যোগ্যতার অধিকারী। তাই লোকগান ও নাটকের মতো তুলনামূলক জনপ্রিয় মাধ্যমগুলো নাগরিক সনদ, ক্ষেত্রকার্ড, নম্বরপত্র, গণশুনানি এবং সামাজিক নিরীক্ষার মতো জবাবদিহি ব্যবস্থার সম্পূরক কৌশল হিসেবে কাজ লাগবে।

নিজের সারণিতে এসব পূর্বশর্ত ও কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থার খুটিনাটি তুলে ধরা হয়েছে:

সারণি ৪: অধিকার এবং অভিযোগ প্রক্রিয়ার সারাংশ

অধিকার ও প্রাপ্তি	
কী	কীভাবে
<ul style="list-style-type: none"> - বরাদ্দের আকার - বাছাইয়ের শর্ত - কাঠামো ও প্রক্রিয়া - হস্তান্তরের পরিমাণ ও প্যাকেজ - অধিকার বনাম দান বুঝতে পারা 	<ul style="list-style-type: none"> -জনপ্রিয় যোগাযোগমাধ্যম, কমিউনিটি বেতার ও ডিশ চ্যানেলের সাহায্যে তথ্য প্রচারাভিযান -ছবি ও প্রচারপত্রের সাহায্যে তথ্য প্রদর্শন -সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ- দলবদ্ধ আলোচনা, সংলাপ
অভিযোগ প্রক্রিয়া	
কী	কীভাবে
<ul style="list-style-type: none"> -অভিযোগ করার অধিকার -কার কাছে অভিযোগ জানাতে হবে -কী বিষয়ে অভিযোগ -কোথায় ও কীভাবে -সমাধান/প্রক্রিয়ার কৌশল 	ওপরের মতোই

২. সরকারের অংশগ্রহণ: এটা খুব গুরুত্বপূর্ণ যে, সরকার শুধু আগ্রহ দেখালে হবে না; তাকে একমত হয়ে সক্রিয়ভাবে পাইলট প্রকল্পে অংশগ্রহণ করতে হবে। স্থানীয় কর্তৃপক্ষের সক্রিয় অংশগ্রহণ ছাড়া পাইলট প্রকল্প এগোতে পারবে না। স্থানীয় কর্তৃপক্ষকেও এ দিকে নজর রাখতে হবে যে, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় আগ্রহ দেখাচ্ছে এবং সাহায্য করছে কি না। আলোচনার সময় সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয় এবং নারী ও শিশুবিষয়ক মন্ত্রণালয় উভয়কে সহযোগিতামূলক মনে হয়েছে। উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন বাধা থাকবে তা আগে থেকেই অনুমান করা যায়। রাজনৈতিক সম্মতি এবং মন্ত্রণালয়ের সমর্থন থাকা সঙ্গেও ইউএনওর কার্যালয়সহ সংশ্লিষ্ট কর্মীদের ওপর কাজের চাপও একটি সমস্যা হয়ে উঠতে পারে। ট্যাগ কর্মকর্তা বা সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা একাধিক ইউনিয়ন পরিষদের দায়িত্বে থাকেন। এতে কাজের অগ্রগতি যাচাই এবং তদারকি করাটা কঠিন হতে পারে।

নিচের সারণিতে পূর্বশর্ত এবং সেগুলো অর্জনের উপায় তুলে ধরা হলো:

ছক ৫: সরকারি সহযোগিতার সারাংশ

স্থানীয় সরকারের সহযোগিতা	
কী	কীভাবে
<ul style="list-style-type: none"> - ট্যাগ কর্মকর্তা/ সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা - ইউএনও - ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান - নারী উন্নয়ন কর্মকর্তা - ওয়ার্ড সদস্য - উপজেলা চেয়ারম্যান - সংসদ সদস্য (এমপি) 	<ul style="list-style-type: none"> - কমিটির সদস্য এবং প্রক্রিয়া - এমজেএফ অংশীদারের স্বতঃস্ফূর্ত/সক্রিয় সংলাপ - লাইন মন্ত্রণালয়ের সমর্থন
মন্ত্রণালয়ের সহায়তা	
কী	কীভাবে
সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় ও কর্তৃপক্ষের স্বীকৃতি। যেমন: ইউএনও এবং স্থানীয় সরকার বরাবর লেখা একটি চিঠিতেই কাজ হবে	এনএফএসপি/এমজেএফ মন্ত্রণালয় ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সঙ্গে আলোচনা করবে। ডিএফআইডি এ আলোচনায় যুক্ত হতে পারে

গ.২. প্রস্তুতিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

সরকারের অপারেশনাল ম্যানুয়াল অনুযায়ী অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি নির্দিষ্ট নিয়মনীতি আছে। পাইলট প্রকল্পের অধীনে প্রস্তুতিত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি সরকারের বিদ্যমান অভিযোগ ব্যবস্থাপনা আইনের সঙ্গে সাংঘর্ষিক হবে না। বরং এটি সম্পূরক হিসেবে কাজ করবে। এটা বয়স্কভাতা, ভিজিডি এবং ইজিপিপি-সংশ্লিষ্ট কর্মসূচিকে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যুক্ত করবে। এই প্রক্রিয়ার মূল লক্ষ্য হলো বিদ্যমান সব অনানুষ্ঠানিক অভিযোগকে একটি আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনায় আনা, তাদের নথিভুক্ত করা, ফিডব্যাক লুপ তৈরি করা এবং সেগুলো থেকে শিক্ষা নিয়ে পরবর্তী করণীয় নির্ধারণ করা।

ইউনিয়ন পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য গঠিত কর্তৃপক্ষ হবে তিন সদস্যের একটি দল। এর নেতৃত্ব দেবেন একজন ট্যাগ কর্মকর্তা। তার সঙ্গে থাকবেন দুইজন এসপি ফোরাম সদস্য -একজন নারী ও একজন পুরুষ। এই দলের সঙ্গে একজন এনজিও সদস্য থাকবেন যার সুনির্দিষ্ট দায়িত্ব হবে নথিভুক্তকরণ, পর্যালোচনা প্রতিবেদন তৈরি

ও সব আনুষ্ঠানিক যোগাযোগে সহযোগিতা করা। একটি মাসিক পরিকল্পনা, সমন্বয় ও তদারকি সভার জন্য ইউপি কার্যালয়ে মিলিত হবে দলটি।

ধাপ ১: অভিযোগ সংগ্রহ

উপকারভোগী এবং অন্যান্য ত্রৃণমূল নাগরিকের কাছ থেকে অভিযোগ পাওয়ার জন্য এই পাইলটে একাধিক কৌশল ব্যবহার করা হবে। মাঠ পর্যায়ে উপকারভোগী ও কর্মীদের সঙ্গে কথা বলে মনে হয়েছে, সাধারণ কৌশলগুলোর মধ্যে থাকতে পারে অভিযোগ বাক্স, একটি টেলিফোন ও কমিউনিটি মোবিলাইজেশন। তবে অভিযোগ লিখে তা কোথাও গিয়ে জমা দিয়ে আসা নাগরিকদের জন্য সহজ কাজ নয়। তাই, একটি জনপ্রিয় কৌশল গ্রহণের কথা ভাবা হচ্ছে। এটি হবে একটি অভিযোগ কার্ড যাতে সাধারণ অভিযোগের একটি তালিকা থাকবে। আবেদনকারী সেখানে প্রয়োজনম ‘টিক’ চিহ্ন দেবেন। নাগরিকরা যাতে এই কার্ড সহজেই একাধিক চ্যানেলে পায় সে ব্যবস্থা করা হবে। কার্ড পূরণে অভিযোগকারীদের সহযোগিতা করা যেতে পারে। কেউ চাইলে পরিচয় গোপন রেখে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন, তবে যিনি অভিযোগ কার্ডে তথ্য সংগ্রহ করছেন তিনি অবশ্যই সেখানে তার নিজের নাম উল্লে- খ করবেন।

অভিযোগ সংগ্রহের কৌশলগুলো:

এর মধ্যে থাকবে:

১. ইউপি কার্যালয় প্রাঙ্গণে রাখা অভিযোগ বাক্স। স্থানীয় ভৌগোলিক অবস্থান ও প্রেক্ষাপট বিবেচনায় সেগুলো আরও বিভিন্ন স্থানে বসানো যেতে পারে।
২. কার্ডের বিষয়ে সবাইকে অবহিত করা ও বিতরণ এবং কারা এগুলো পূরণ ও বাস্তু জমা দেওয়ার কাজে সহযোগিতা করতে পারে তা ঠিক করার বিষয়গুলো ওয়ার্ড সভার আলোচ্যসূচিতে থাকবে।
৩. এসপি ফোরামের সভায় অভিযোগ কার্ড সম্পর্কে অবহিত করা, বিতরণ ও অভিযোগ সংগ্রহের একটি পয়েন্ট হিসেবে কাজ করবে।
৪. বাছাই ও বিতরণের জন্য নির্ধারিত দিনে সেবা বুথ- সেখানে কার্ড সংগ্রহ ও অভিযোগ করার জন্য একটি পয়েন্ট নির্ধারিত থাকবে।
৫. এসপি ফোরাম সামাজিক দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার কৌশলগুলো (সামাজিক অভিট, গণশুনানি) ব্যবহারের পাশাপাশি কার্ড ব্যবহার করে অভিযোগ সংগ্রহ করবে।
৬. ইউএনওর কাছে মৌখিকভাবে অভিযোগ জানানোর জন্য একটি টেলিফোন নম্বর থাকবে।
কার্ডগুলো যারাই পূরণ করে থাকুক এবং যে উপায়েই তা করা হোক, সব অভিযোগ তারিখ, স্বাক্ষর ও ঠিকানাসহ অভিযোগ বাস্তু জমা দিতে হবে। প্রতি মাসের নির্ধারিত তারিখে ট্যাগ কর্মকর্তা বাক্সটি খুলবেন। ওই দিনও উপস্থিত হয়ে মৌখিকভাবে অভিযোগ করার সুযোগ থাকবে।

ধাপ ২: সঠিক ব্যক্তির কাছে সঠিক উপায়ে পাঠানো

ট্যাগ কর্মকর্তা বাস্তুটি খুলবেন এবং নিম্নলিখিত কাজগুলো করবেন:

শ্রেণীভুক্তকরণ: অভিযোগ/সমস্যাগুলোর পৃথকীকরণ গুরুত্বপূর্ণ : (ক) কিছু বিষয় ইউনিয়ন পর্যায়েই নিষ্পত্তি করা সম্ভব, (খ) কিছু বিষয় উপজেলা পর্যায়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভব, (গ) কিছু বিষয় আমলে নিয়ে অভিযোগ দাখিল করা প্রয়োজন, কিন্তু তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান করা যাবে না, (ঘ) নীতি নির্ধারণ সম্পর্কিত বিষয়াদু (ঙ) যেসব বিষয় কোনোভাবেই সংশি-ষ্ট নয়। অন্যান্য পয়েন্টের মধ্যে আছে:

- রেজিস্টার বইতে অভিযোগ লিপিবদ্ধ করা
- আলোচনা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করা
- কর্মপরিকল্পনাসহ অভিযোগগুলোর সারসংক্ষেপ ছক তৈরি করা
- অভিযোগ দাখিলের বিষয়ে যে কাউকে স্বাগত জানানো/প্রতিক্রিয়া গ্রহণ

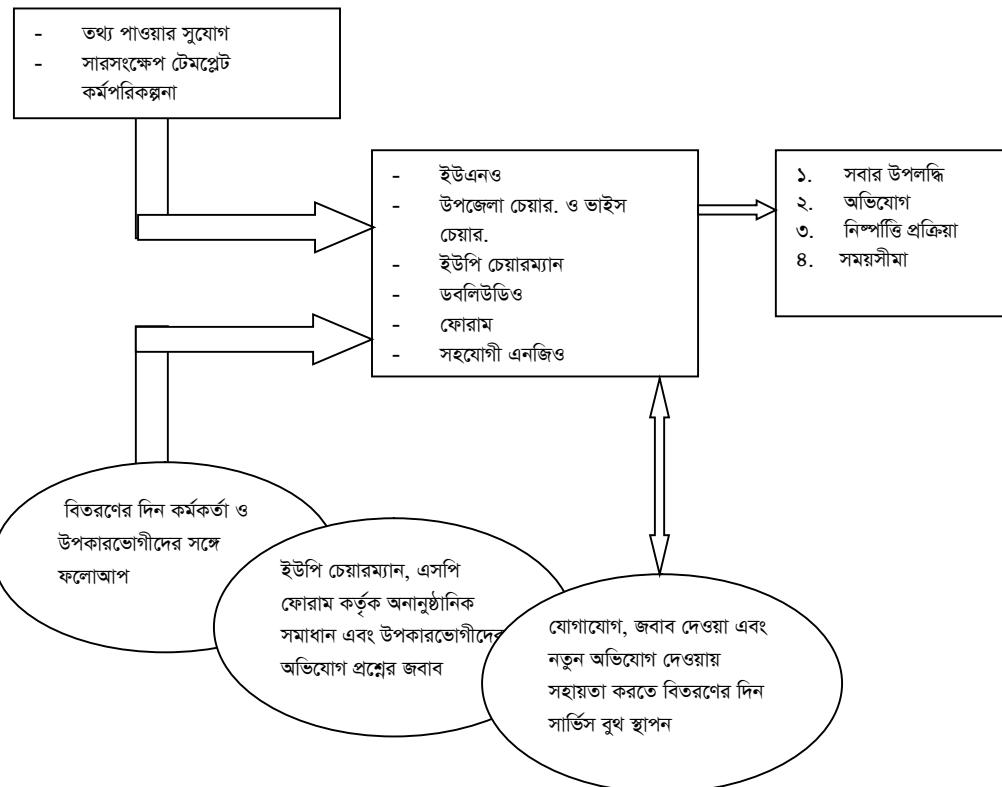
ট্যাগ কর্মকর্তা (এবং দলের দায়িত্বপ্রাপ্ত সদস্যরা) একটি ইস্যু গ্রহণ করার তিন দিনের মধ্যে এ ব্যাপারে পদক্ষেপ নেবেন।

ধাপ ৩: নিষ্পত্তির জন্য কার্যক্রম

অভিযোগ, নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ও সময়সীমার বিষয়ে একটি স্পষ্ট ধারণা দেওয়ার জন্য কর্মপরিকল্পনাসহ অভিযোগের সারসংক্ষেপের ছকটি সংশি-ষ্ট সবার সঙ্গে শেয়ার করতে হবে। বিষয়টি যাদের অবগত করা হবে তাদের মধ্যে থাকবেন ইউএনও, উপজেলা চেয়ারম্যান ও দুই ভাইস-চেয়ারম্যান, ইউপি চেয়ারম্যান, মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা, সমাজকল্যাণ কর্মকর্তা, এমজেএফ/সহযোগী এনজিও ও এসপি ফোরাম।

নিচের রেখাচিত্রটি ব্যাখ্যা করছে কীভাবে এটা কাজ করে। ট্যাগ কর্মকর্তা অভিযোগের সারসংক্ষেপের ছক ও কর্মপরিকল্পনা ইউনিয়ন পর্যায়ে শেয়ার করবেন। কর্মপরিকল্পনায় দেখানো হবে কে কী করবেন। উদাহরণস্বরূপ, এতে বলা থাকতে পারে, ‘পাঁচ নম্বর অভিযোগের বিষয়ে ইউপি চেয়ারম্যানকে তিন দিনের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়েছে’, অথবা ‘দুই নম্বর অভিযোগের বিষয়ে এসপি ফোরাম অভিযোগকারীকে জানাবে তার সমস্যাটি ইউএনওর কাছে পাঠানো হয়েছে ওই পর্যায় থেকে পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য।’ এর ফলে, সদস্য/অংশগ্রহণকারীরা দ্বন্দ্ব নিষ্পত্তির জন্য একে অন্যের সঙ্গে দেখা করা, ফোন করা, মতামত দেওয়াসহ যতটা প্রয়োজন ততটা পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

চিত্র ৩: নিষ্পত্তির জন্য কার্যক্রম



ধাপ ৪: তদারকি, নিষ্পত্তি, নথিভুক্তকরণ ও সুবিধাভোগীদের ফিডব্যাক প্রদান

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (জিএম) দল আগের মাসের বিষয়গুলো পর্যালোচনার জন্য মাসে একবার সভা করবে। এ ছাড়া নতুন অভিযোগ জানতে বাক্স খুলে দেখবে। সভায় নিম্নলিখিত কাজগুলো করা হবে:

- ফলাফলসহ রেজিস্টার হালনাগাদ করা
- কর্মপরিকল্পনা পর্যালোচনা করা
- অগ্রগতি/ আরো তদন্ড/ নিষ্পত্তি নিয়ে আলোচনা করা
- নিষ্পত্তি না হওয়া বিষয়গুলো উপজেলা পর্যায়ে ইউএনওর কাছে পাঠানো

ধাপ ৫: ত্রৈমাসিক তদারকি প্রতিবেদন প্রস্তুত করা

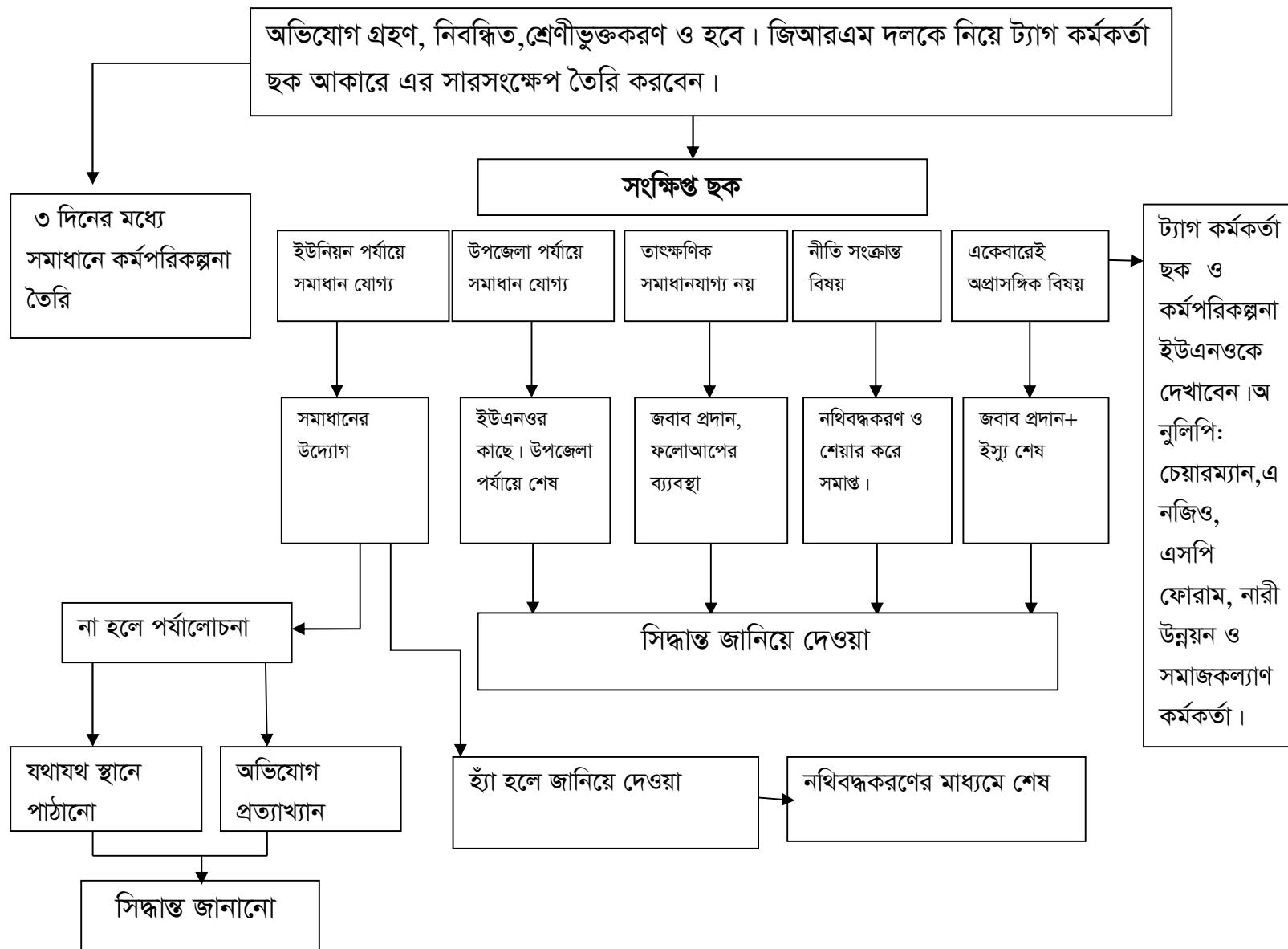
প্রতি তিন মাসে তদারকি প্রতিবেদন তৈরি করতে হবে।

প্রতিবেদনটি সব গুরুত্বপূর্ণ কর্তৃপক্ষের সঙ্গে শেয়ার করতে হবে -ইউএনও, উপজেলা চেয়ারম্যান, উপজেলা এসপি ফোরাম, ইউপি চেয়ারম্যান ও এমজেএফ/অংশীদার।

উপজেলা পরিষদের বছরে যে দুটি সভা হবে তাতে আলোচনার জন্য ইউএনও উপজেলার সকল সেফটি নেট প্রকল্পের পর্যালোচনা প্রতিবেদন আলোচ্যসূচি হিসেবে নিয়ে আসবেন। সেখানে সব ইউপি চেয়ারম্যান, মেয়র, নির্বাচিত নারী সদস্য ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার উপস্থিত থাকার কথা।

চিত্র ৪: জিআরএম লেআউট

অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রধান হিসেবে ইউএনও ইউনিয়ন পর্যায়ে ট্যাগ কর্মকর্তাকে দায়িত্ব দেবেন। নথিবদ্ধকরণের জন্য স্থানীয় এনজিওর কাছ থেকে কর্মী সহায়তা এবং এসপি ফোরামকে নিয়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা দল (জিআরএম) গঠন করবেন তিনি।



উপজেলা পর্যায়ের কাঠামোর সঙ্গে সংযোগ: উপজেলা পর্যায়ে প্রতিটি একক কর্মসূচির অপারেশনাল ম্যানুয়াল অনুযায়ী তাদের জিআরএম আলাদা। ফলে, প্রত্যেকের জন্য কার্যকর সংযোগ স্থাপনের বিষয়টিও আলাদা হতে পারে। নকশা অনুযায়ী, প্রথমত আমরা প্রস্তুব করেছি (বিশে- ঘণ ও শ্রেণীভুক্তকরণ সাপেক্ষে) উপজেলা পর্যায়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভব এমন সব অভিযোগ সরাসরি ইউএনও বরাবর পাঠিয়ে দিতে। ইউএনও হয়তো ট্যাগ কর্মকর্তার কাছে আসবেন তদন্ড কাজে তাকে সহযোগিতা করার জন্য, বিশেষ করে ভিজিডি ও ইজিপিপির ক্ষেত্রে। দ্বিতীয়ত, যেসব অভিযোগ ইউনিয়ন পর্যায়ে সফলভাবে নিষ্পত্তি হয়নি, সেগুলো উচ্চ পর্যায়ে পাঠানো যেতে পারে। এ ধারণা ও নকশাটি গৃহীত হলে প্রত্যেকটি কর্মসূচির কাঠামো সুস্পষ্ট করার জন্য এ নিয়ে কাজ করতে হবে।

গ.৩ জিএমের তদারকি ও পর্যালোচনা

এটি যেহেতু একটি পাইলট প্রকল্প সেহেতু প্রস্তুব করা হচ্ছে যে, এটি একটি পুনরাবৃত্তিমূলক পদ্ধতি গ্রহণ করবে- অর্থাৎ পদ্ধতিগতভাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা ও সংশোধন প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে এগুবে। প্রস্তুবটিতে এই ইস্যুটি অন্ড ভুক্ত করার সম্ভাবনা আছে। সে হিসেবে বিবেচনার বিষয়গুলোর মধ্যে থাকতে পারে: অভিযোগ কার্ডের নকশা, বিভিন্ন কমিটির কার্যক্রম, অভিযোগ লগ ছকের প্রাসঙ্গিকতা ও উপকারিতা, অভিযোগ পাওয়ার পদ্ধতি, অনিয়ন্ত্রিত বিষয়গুলোতে মনোযোগ দেওয়া এবং স্থানীয় অংশীদারদের কাছ থেকে সহযোগিতা বাঢ়ানো।

পাইলটটি ১২ মাসের জন্য। প্রথম তিনমাসের পর থাকবে ত্রৈমাসিক তদারকি প্রতিবেদন। এমজেএফ পর্যালোচনার সুপারিশ করা হচ্ছে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে, বাস্তুরায়নের ষষ্ঠ মাসে। প্রকল্প সমাপ্তি মূল্যায়ন করা হবে দ্বাদশ মাসে।

সারণি ৬: নির্দিষ্ট সময়সীমাসহ তদারকি ও পর্যালোচনা

মাস	কার্যক্রম
১-৩ মাস	প্রস্তুতি পর্ব
বাস্তুরায়নের ৩য় মাস	জিআরএম দলের প্রস্তুত করা প্রথম ত্রৈমাসিক তদারকি প্রতিবেদন
বাস্তুরায়নের ৬ষ্ঠ মাস	এমজেএফের পর্যালোচনা
বাস্তুরায়নের ৯ম মাস	জিআরএম দলের প্রস্তুত করা তৃতীয় ত্রৈমাসিক তদারকি প্রতিবেদন
বাস্তুরায়নের ১২তম মাস	চূড়ান্ড পর্যালোচনা এবং যা শেখা হলো

গ.৪. প্রস্তুতি পর্যায়ের করণীয়

কমপক্ষে তিন মাসের একটি প্রস্তুতি পর্যায় লাগবে বলে ধরে নেওয়া হয়েছে। ওই সময়ে আশা করা হচ্ছে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো পাওয়া যাবে:

- নির্বাচিত উপজেলা/ইউনিয়নে তথ্য জানানোর জন্য প্রচার কার্যক্রমের পরিকল্পনা। এর মধ্যে থাকবে মুদ্রিত সামগ্রী, লোক নাটক, কমিউনিটি রেডিও ইত্যাদি।
- অভিযোগ কার্ড তৈরি করা, পরীক্ষা করে দেখা ও ছাপানো
- অভিযোগ বাক্স
- যোগাযোগ উপকরণ: সরকারি কর্মসূচির সারসংক্ষেপিত নথিপত্র (ভিজিডি, ওএএ, ইজিপিপি)
- প্রদর্শনের জন্য উপজেলা ও ইউনিয়নভিত্তিক যোগাযোগের সামগ্রী-বরাদ্দ, সময়সীমা, ছাড়ের তারিখ (সুনির্দিষ্ট ভৌগোলিক এলাকাভিত্তিক) ও অবস্থান ইত্যাদি
- জিএম সহায়িকা- স্বেচ্ছাসেবী, কর্মী ও ফোরামের জন্য নির্দেশিকা
- অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য রেজিস্টারের নমুনা

গ.৫. পাইলট সাইট নির্বাচনের শর্তসমূহ

প্রশাসনিকভাবে একটি উপজেলার কয়েকটি ইউনিয়নে তিনটি কর্মসূচির সবগুলোরই পাইলট করা হয়তো সহায়ক হবে না। কারণ তখন এই তিনটি কর্মসূচির সঙ্গে যুক্ত আলাদা আলাদা মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে সমন্বয় করা কঠিন হয়ে উঠবে^{১৪}। প্রত্যেক কর্মসূচির জন্য একটি আলাদা উপজেলা নির্বাচন করা হলে ব্যবস্থাপনা করা সহজ হবে। এ কারণেই এমজেএফ অন্তর্ভুক্ত তিনটি উপজেলাকে বেছে নেবে।

গবেষক দল দুটি প্রকল্প এলাকা পরিদর্শন করেছে যার মধ্যে সুবিধাভোগী গোষ্ঠীও অন্তর্ভুক্ত ছিলো। এগুলো হচ্ছে মিঠাপুকুর ও সাঘাটায় এসপি ফোরাম এবং মূল তথ্যদাতা। জিএম নিয়ে পাইলট প্রকল্পের বিষয়ে মিঠাপুকুরের ইউএনওকে খুবই উৎসাহী দেখা যায়। জবাবদিহিতার বিষয়গুলোতে স্থানীয় সরকারের সঙ্গে এনজিও পুল্প'র কাজের অভিজ্ঞতাও দেখা গেছে ইতিবাচক। সম্প্রতি, এসপি ফোরামকে সঙ্গে নিয়ে পুল্প তদারকি কাজে সাফল্য অর্জন করেছে। একটি কর্মসূচিতে ভুলভাবে তিন জন উপকারভোগীকে নির্বাচন করার বিষয়টি চিহ্নিত করা গেছে (পরিশিষ্ট ১১ দ্রষ্টব্য)।

সাঘাটায় সহযোগী এনজিও এসকেএস ফলাফল তুলে আনার বিষয়ে একটি স্বনামধন্য প্রতিষ্ঠান। আমাদের পর্যবেক্ষণ হচ্ছে, সামাজিক দায়বদ্ধতা কৌশলগুলোর সঙ্গে এসপি ফোরামকে ব্যবহার করাটা বেশ উৎসাহব্যঞ্জক।

¹⁴ Annex 3, summary notes from field visit

ভরাটখালী ইউনিয়ন পরিষদও উচ্চ মানের স্বচ্ছতা ও ভালো অনুশীলনের দৃষ্টান্ত স্থাপনের মাধ্যমে সফলভাবে কর্মসূচি বাস্তবায়ন করেছে।

২০১০ সালের দারিদ্র্য মানচিত্র অনুযায়ী রংপুর ও বরিশাল বিভাগে সবচেয়ে বেশি দারিদ্র্য রয়েছে। সাধারণভাবে বাংলাদেশের উত্তরাঞ্চলে অতিদারিদ্র্য এবং দারিদ্র্য উভয় পর্যায়ের জনসংখ্যা অন্য এলাকার চেয়ে বেশি। আর এই দৃষ্টিকোণ থেকে দেখলে উত্তরাঞ্চলে পাইলট করার বিষয়টি অর্থবহু হয়। বাস্তুর পরিস্থিতি থেকে সবচেয়ে ভালোভাবে জানা যায় এবং এরপর কর্মসূচির আওতা বাড়ানো যায়। সেকারণেই, তিনটি উপজেলার সবগুলোই বাংলাদেশের উত্তরাঞ্চল থেকে বেছে নেওয়ার সুপারিশ করা হয়েছে।

গবেষক দল অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নিয়ে পাইলট প্রকল্প করার জন্য যে তিনটি জায়গার কথা সুপারিশ করেছে তা হলো: ১. সাঘাটা, গাইবান্ধা (ইজিপিপি) ২. মিঠাপুর, রংপুর (ভিজিডি) ৩. কাজীপুর, সিরাজগঞ্জ (বয়ক্ষভাতা)। এই কর্মসূচি ও স্থান বাছাইয়ের জন্য যে সব বিষয় বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে তার মধ্যে রয়েছে স্থানীয় সরকারের অংশগ্রহণ, দারিদ্র্য জনগোষ্ঠীর ঘনত্ব ও অসহায়ত্বের মাত্রা, পাইলট বাস্তবায়নে অংশীদার এনজিওর সক্ষমতা ও আগ্রহ এবং অংশীদার এনজিওর প্রভাব বিস্তার করার ক্ষমতা^{১৫}।

৪. প্রয়োজনীয় দক্ষতা

এই পাইলট প্রকল্পকে নেতৃত্ব দিতে এমজেএফের বিদ্যমান সক্ষমতার অতিরিক্ত হিসেবে একজন পূর্ণকালীন মানব সম্পদ কর্মী দরকার হবে এক বছরের জন্য। এ প্রসঙ্গে উলে-খ করা দরকার যে, বাংলাদেশে যেহেতু জিএম এখনো খুব প্রচলিত নয় বা ভালোভাবে অনুশীলন করা হয় না, তাই এ সম্পর্কিত পর্যাপ্ত জ্ঞান ও বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতা সম্পন্ন কর্মী পাওয়া কঠিন হবে। সুতরাং, প্রশিক্ষণ ও বাস্তব কাজের সুযোগ দেওয়ার মাধ্যমে সক্ষমতাগড়ে তোলার বিষয়টি বিবেচনায় নেওয়া যেতে পারে।

এমজেএফ এটা মানে যে নথিভুক্তকরণের কাজটি অনেক সময়ই একটি প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জ হয়ে ওঠে। অর্থবহু করে তুলতে পাইলট প্রকল্পে ভালো নথিভুক্তকরণ ও রিপোর্ট প্রস্তুত করার মতো মানব সম্পদ থাকতে হবে যা এই প্রকল্প থেকে অর্জিত শিক্ষার উপকারিতা তুলে ধরায় সহায়ক হবে। নথিভুক্তকরণ এমজেএফ ও এর অংশীদার সংস্থাগুলোর জন্য সাধারণভাবেই একটি চ্যালেঞ্জ। এসকেএসের সঙ্গে বৈঠকের সময় পরিচালক সুনির্দিষ্টভাবে এই বিষয়টি উৎপন্ন করেন। তিনি উলে-খ করেন, পাইলট পরিচালনার জন্য এ বিষয়ে একজন দক্ষ কর্মী নিয়োগ করা দরকার।

স্থানীয় সরকারের সক্ষমতার বিষয়ে বলতে গেলে, মনে হচ্ছে ট্যাগ কর্মকর্তারা এরই মধ্যে বেশ কয়েকটি ইউনিয়নজুড়ে কাজ করছেন। তাদের কর্মদক্ষতা বাড়ানোর জন্য কিছু প্রয়োদনা দেওয়া গেলে ভালো হবে।

সবশেষে, পরামর্শ থাকবে, পাইলট দলের (এর মধ্যে ট্যাগ কর্মকর্তা, ইউনিয়ন ফোরাম সদস্য ও স্থানীয় এনজিও কর্মী অন্ডুর্ভুক্ত) সক্ষমতা গড়ে তোলার জন্য তাদেরকে ভারতের কর্মসংস্থান নিশ্চয়তা কর্মসূচি

^{১৫} A selection grid (Annex 3) developed with traffic light indicator is attached as annex 4.

(এমজিএনআরইজিএ) পরিদর্শন করানো হলে তা সহায়ক ভূমিকা রাখবে। এ সফর পাইলট দলের দলগতভাবে কাজ করার মনোভাব গড়ে তোলায় অবদান রাখবে যা এ ধরনের একটি গুরুত্বপূর্ণ প্রকল্পের জন্য জরুরি।

প্রকল্পের সব নিয়মিত ও মানব সম্পদ বিষয়ক ব্যয় ছাড়াও অভিযোগ তদন্তের জন্য প্রয়োজনীয় খরচের কথাও বিবেচনায় রাখতে হবে। এর মধ্যে স্থানীয় যাতায়াত, তদন্ত এগিয়ে নেওয়ার কাজ এবং মাসিক জিএম সভার খরচও অন্তর্ভুক্ত।

৫. খরচ/ পাইলটের ব্যয়

সারণি ৭: পাইলটের ব্যয়ের মধ্যে নিম্নলিখিত ব্যয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করতে হবে

ক্রমিক	লাইন আইটেম	কিছু বর্ণনা	পরিমাণ
১.	মানব সম্পদের ব্যয়	এমজেএফ-১, সহযোগী এনজিও-৩	
২.	সক্ষমতা তৈরি	--অভিজ্ঞতা লাভের জন্য ২০-৩০ জনের দলের ভারত ভ্রমণ - ট্যাগ কর্মকর্তার জন্য প্রগোদ্ধনা	
৩.	যোগাযোগ জোরদার করা	জিআরএম দলের জন্য মোবাইল ফোন নথিভুক্তকরণের জন্য ল্যাপটপ	
৪.	অভিযোগ তদন্ত	স্থানীয় যাতায়াত ও খরচাদি	
৫.	মাসিক সভার খরচ	সাধারণ চা/ নাস্ত্র/ ও স্টেশনারি দ্রব্য	
৬.	সংশ্লিষ্ট সবার জন্য প্রশিক্ষণ/পরিচিতি কর্মসূচি		
৭.	প্রকল্পের জন্য উপকরণ প্রস্তুত এবং ছাপানো	অভিযোগ কার্ড, জিএম সহায়কা, পোস্টার ইত্যাদি	
৮.	মিডিয়া ক্যাম্পেইন তৈরি করা	বাইরের/স্থানীয় সংস্থার সঙ্গে কাজ করা এবং পণ্য প্রস্তুত করা	
৯.	মিডিয়া ক্যাম্পেইনের খরচ	প্রথম তিন মাসের জন্য	
১০.	তদারকির খরচ	এমজেএফ পর্যায়ে এবং মাঠ পর্যায়ে	
১১.	মধ্য-মেয়াদী পর্যালোচনা		
১২.	বাইরে থেকে আসা পরামর্শকের সঙ্গে বসে চূড়ান্ত পর্যালোচনা এবং যা শেখা হলো		
১৩.	সম্ভাব্য সম্প্রসারণের জন্য পরামর্শ ও মতামত গ্রহণ		

চ. রোড ম্যাপ

সারণি ৮. পাইলট প্রকল্প বাস্তুবায়নের পথে মাইলফলকগুলো

মাইলফলক	কীভাবে অর্জন করতে হবে	কে নেতৃত্ব দেবে	টাইমলাইন/সময়সীমা
চূড়ান্ত খসড়া প্রতিবেদন গৃহীত	- চূড়ান্ত খসড়া শেয়ার করা হয়েছে ১৫ই জুন --ডিএফআইডি থেকে ফিডব্যাক পাওয়া গেছে - চূড়ান্ত প্রতিবেদন গৃহীত	-এমজেএফ -ডিএফআইডি	১৫ জুলাইয়ের মধ্যে
প্রাতিষ্ঠানিক অঙ্গীকার	পাইলট প্রকল্প এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার বিষয়ে সিদ্ধান্ত - চাহিদা মাফিক অঙ্গীকারসহ এনএফএসপি চালু -প্রকল্পে সহায়তার জন্য ডিএফআইডির প্রতিশ্রুতি	- এমজেএফ - এনএফএসপি - ডিএফআইডি	১৫ জুলাইয়ের মধ্যে
বাংলাদেশ সরকারের সহায়তা/সমর্থন পাওয়া	-সরকার ও সংশি- ষ্ট মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে পরামর্শ - সমাজকল্যাণ মন্ত্র. মহিলা ও শিশু মন্ত্র. এবং এমওডি -এসজিএসপি অংশীদারদের সঙ্গে পরামর্শ --ইউএনও/ স্থানীয় সরকারের সঙ্গে পরামর্শ	-ডিএফআইডির সহায়তায় এমজেএফ	১৫ সেপ্টেম্বরের মধ্যে
ইউনিয়ন ও উপজেলা বাছাই	-স্থানীয় সরকারের সঙ্গে পরামর্শ --এনজিও সহযোগীদের সঙ্গে পরামর্শ -উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের ফোরামের সঙ্গে পরামর্শ	এমজেএফ, স্থানীয় সহযোগী এনজিও	সেপ্টেম্বরের শেষ নাগাদ
কর্মী নিয়োগ	এমজেএফ প্রকল্পের কর্মীদের নিয়োগ করেছে	এমজেএফ	সেপ্টেম্বরের মধ্যে
পাইলটের একটি বিস্তৃত প্রক্রিয়া প্রস্তুত করা	-সংশি- ষ্ট সবার ফিডব্যাকের ভিত্তিতে, এসওপি প্রস্তুত করাসহ একটি বিস্তৃত প্রক্রিয়া নকশা করা হয়েছে -তদারকির জন্য নির্দেশনামূলক প্রশ্ন প্রস্তুত করা	এমজেএফ, স্থানীয় সহযোগী এনজিও ও স্থানীয় সরকার বিভাগকে সঙ্গে নিয়ে	অক্টোবরের মধ্যে
প্রকল্প এলাকায় কর্মীরা যথাস্থানে নিয়োগপ্রাপ্ত	-নথিভুক্তকরণের কাজের জন্য স্থানীয় এনজিও কর্মী নিয়োজিত/ নিয়োগ করবে -ইউএনও ট্যাগ কর্মকর্তা(দের) নিয়োজিত করবে	-এমজেএফের সহযোগিতা নিয়ে স্থানীয় এনজিও	অক্টোবরের মধ্যে
সংশ্লিষ্ট কর্মী ও ফোরাম সদস্যদের প্রশিক্ষণ	- নির্বাচিত ৩টি উপজেলা/ইউনিয়নে সংশি- ষ্ট কর্মীরা কীভাবে এসওপি অনুযায়ী অভিযোগ/ ক্ষেত্র সামলাতে হয় তার ওপর প্রশিক্ষণ ও পরিচিতি কর্মশালায় অংশ নিয়েছে -কর্মীদের সক্ষমতা তৈরির উদ্যোগ সম্পন্ন	-ডিএফআইডির সহায়তায় এমজেএফ	নভেম্বরের মধ্যে
তথ্য প্রচারের পরিকল্পনা	-স্থানীয় প্রচার কর্মসূচির জন্য অপারেশনাল পরিকল্পনাসহ সহজ ধরনের কৌশল প্রস্তুত করা হয়েছে	এমজেএফের সহযোগিতায় স্থানীয় এনজিও	নভেম্বরের মধ্যে
উপকরণ প্রস্তুত করা	তথ্য প্রচার কর্মসূচি ও জিআরএম বাস্তুবায়ন উভয়ের জন্য চাহিদামত উপকরণ ও পণ্য প্রস্তুত এবং প্রাক-পরীক্ষা করা হয়েছে	এমজেএফ - স্থানীয় সহযোগী এনজিও	ডিসেম্বরের মধ্যে
তথ্য প্রচার কর্মসূচি	মূল প্রকল্প শুরুর অন্তর্ভুক্ত এক মাস আগে প্রচার শুরু	স্থানীয় সরকার ও	২০১৫ এর

মাইলফলক	কীভাবে অর্জন করতে হবে	কে নেতৃত্ব দেবে	টাইমলাইন/সময়সীমা
চালু করা	করতে হবে	ফোরামকে সঙ্গে নিয়ে এমজেএফ	ডিসেম্বরের মধ্যে
জিআরএমের পাইলট বাস্ড্রায়ন শুরু	প্রয়োজনীয় সব উপকরণ প্রস্তুত আছে	স্থানীয় সরকার ও ফোরামকে সঙ্গে নিয়ে এমজেএফ	২০১৬ এর জানুয়ারির মধ্যে

ছ. ঝুঁকি/চ্যালেঞ্জসমূহ

বিভিন্ন কারণেই কোনো প্রকল্পের বিষয়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার বিষয়টি খুব জটিল। আর বাংলাদেশের পরিপ্রেক্ষিতে কোন এনজিওকে দিয়ে একটি সরকারি প্রকল্পের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কর্মসূচি চালানো বিশেষরকম দুর্ক্ষ। সে কারণেই এটি একটি পরীক্ষামূলক প্রকল্প। এর মাধ্যমে কিছু শিক্ষা গ্রহণ, কিছুটা চিন্তাভাবনা ও এর মাধ্যমে উন্নতির চেষ্টা করা হবে।

পরিশিষ্ট ১৪ তে এই পরীক্ষামূলক প্রকল্পকে যেসব ঝুঁকি বা চ্যালেঞ্জের মুখ্য পড়তে হবে সেগুলো তুলে ধরা হয়েছে। এ বিষয়ে মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন এবং ডিএফআইডিকে সচেতন থাকতে হবে।

জ. উপসংহার এবং পরামর্শ

১. এই পরীক্ষামূলক প্রকল্পটি সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির বর্তমান কাঠামোর মধ্যে নতুন কোন দিক নয়। তবে এটি বিদ্যমান অভিযোগ ব্যবস্থাপনার একটি সম্প্রসারণ, যার লক্ষ্য পদ্ধতিটিকে এলাকার মানুষের কাছে নিয়ে আসা। এ ছাড়া অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ গ্রহণের পদ্ধতিকে আনুষ্ঠানিক রূপ দেওয়া এবং এই কর্মকাণ্ডে কীভাবে নানা প্রতিষ্ঠান সম্পৃক্ত হয় ও এ কার্যক্রমের মাধ্যমে কীভাবে স্থানীয় প্রতিষ্ঠানকে শক্তিশালী করা যায় তা দেখাও এই প্রচেষ্টার লক্ষ্য।

২. জনগণের জন্য সাধারণ তথ্য ব্যবহার করে সব স্তরে যোগাযোগ জোরদার করা এবং স্বচ্ছতা বাড়ানোর যথেষ্ট সুযোগ আছে। পাইলট প্রকল্পের জন্য এ কৌশল ব্যবহার করা যেতে পারে। এই প্রকল্পের একটি পূর্বশর্ত হওয়া উচিত তথ্য প্রচারমূলক কাজ। খোদ পরীক্ষামূলক প্রকল্পটি যথাযথ গুরুত্বের দাবি রাখে। এই কর্মকাণ্ডের আওতা বাড়ানোর সময় জাতীয় গণমাধ্যম এ বিষয়ে প্রচারণা চালাতে পারে। এরপর প্রকল্প এলাকায় কর্মরত সহযোগী সংগঠনগুলো প্রচারের দায়িত্ব নিতে পারে। বিশ্বব্যাংকের সহায়তায় পরিচালিত ইজিপিপি প্রকল্প অভিযোগ ব্যবস্থাপনার দিকে পিছিয়ে আছে। এই পরীক্ষামূলক প্রকল্পের ক্ষেত্রে তিনটি উপজেলা একটি ব্যতিক্রম তৈরি করতে পারে। জিআরএম এর জন্য প্রত্যাশিত স্বচ্ছতা, সচেতনতা ও ধারণা সৃষ্টি করতে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে স্থানীয়ভাবে পরিকল্পিত একটি তথ্য প্রচার কৌশল।

৩. সম্প্রসারণে সরকারি উদ্যোগ: মানুষের জন্য ফাউন্ডেশনের তথ্যনির্ভর অ্যাডভোকেসি কৌশলকে এগিয়ে নেওয়ার ক্ষেত্রে এই পাইলট প্রকল্প বাস্তবায়নে কয়েকটি বিষয় স্পষ্ট হতে হবে। সেগুলো হলো : (ক) এই প্রকল্প

থেকে কী চাওয়া হচ্ছে (খ) কীভাবে এর কার্যক্রম পরিচালনা করা হবে, এবং (গ) কীভাবে ডকুমেন্টেশন করা হবে ও বিভিন্ন বিষয় তুলে ধরা হবে।

এর মাধ্যমে পূর্ণাঙ্গ কোনো ডাবল ডিফেন্স গবেষণা কৌশল (কন্ট্রোল এলাকা না নেওয়ার পরামর্শ) দেওয়া হচ্ছে না। তবে এই পাইলট প্রকল্পে মূল্যায়ন ও শিক্ষণ সংক্রান্ত একটি নির্দেশনামূলক প্রশ্নমালা থাকা উচিত। এ কৌশলে গতিশীলতার জন্য সুশীল সমাজের ভূমিকার ওপরে জোর দেওয়া হয়েছে। তবে এখানে অনুসৃত কৌশল ও প্রাপ্ত শিক্ষাকে কীভাবে সম্প্রসারিত পর্যায়ে কাজে লাগানো যায় সেটা নির্ধারণ করার লক্ষ্যটা বহাল থাকবে। স্থানীয় এনজিও সহযোগীদের ওপর অতি নির্ভরশীল অথবা এমজেএফের গঠিত ফোরামে বড় ধরনের বিনিয়োগ লাগে এ ধরনের কার্যক্রম টেকসই নাও হতে পারে।

৪. এই প্রকল্পে প্রচারমূলক কাজে ব্যাপক গুরুত্ব দিতে হবে। পাইলট প্রকল্পে এ বিষয়ে একটি বিশদ পরিকল্পনা থাকতে হবে। প্রচারমূলক কাজে আলোচনার সুযোগ রাখতে হবে। যার মাধ্যমে সাধারণ মানুষ আলোচনায় অংশ নিতে পারে। আর এর মাধ্যমেই এমন একটি পরিবেশ সৃষ্টি হবে যেখানে উপকারভোগী সাধারণ মানুষ নির্ভরয়ে তাদের অভিযোগ তুলে ধরতে পারবে।

৫. প্রতিটি আলাদা সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে (ওএএ, ভিজিডি, ইজিপিপি) বিদ্যমান অভিযোগ গ্রহণের যে পদ্ধতি আছে তার সঙ্গে পাইলট প্রকল্পকে কীভাবে সমন্বয় করা যেতে পারে তা নিয়ে সংশ্লিষ্ট স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় কর্তৃপক্ষের সঙ্গে আলোচনা করতে হবে।

তথ্যসূত্র/ গ্রন্থালিকা

১. ন্যাশনাল সোশাল সিকিউরিটি স্ট্রাটেজি (এনএসএসএস) অব বাংলাদেশ (মার্চ ২০১৫)
২. এ গাইড টু ডিজাইনিং অ্যাভ ইমপ্লিমেন্টিং ত্রিভাস মেকানিজম ফর ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্টস (২০০৮, সিএও)
৩. ত্রিভাস রিপ্রেস মেকানিজমস ইন বাংলাদেশ, জিএসডিআরসি হেল্পডেক্ষ রিসার্চ রিপোর্ট (জানুয়ারি ২০১৫)
৪. ত্রিভাস রিপ্রেস মেকানিজমস ইন পাকিস্তান, জিএসডিআরসি হেল্পডেক্ষ রিসার্চ রিপোর্ট (জুলাই ২০১৪)
৫. ঘোবাল রিভিউ অব ত্রিভাস রিপ্রেস মেকানিজমস ইন ওয়ার্ল্ড ব্যাংক প্রজেক্টস
৬. এনহ্যাঙ্গিং অ্যাকাউন্টিংবিলিটি অ্যাভ ট্র্যান্সপারেন্সি অব গভর্নমেন্ট সোশাল প্রটেকশন সিস্টেম ইন বাংলাদেশ (মার্চ ২০১৫, মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন)
৭. ড্রাফট রিপোর্ট অন বেইজলাইন সার্ভে অব দ্য প্রজেক্ট অন এনহ্যাঙ্গিং অ্যাকাউন্টিংবিলিটি অ্যাভ ট্র্যান্সপারেন্সি অব গভর্নমেন্ট সোশাল প্রটেকশন সিস্টেম ইন বাংলাদেশ
৮. রিভিউ অব অ্যাভ রিকমেন্ডশনস ফর ত্রিভাস মেকানিজমস ফর সোশ্যাল অ্যাসিস্টেন্স প্রোগ্রামস, ইন্দোনেশিয়া (২০১১/২০১২, অক্সফোর্ড পলিসি ম্যানেজমেন্ট, ভ্যালেনচিনা বারকা)
৯. ন্যাশনাল সোশ্যাল প্রটেকশন স্ট্রাটেজি, এ পলিটিক্যাল ইকনোমি অ্যাসেসমেন্ট (আগস্ট ২০১৪, ড. হোসেন জিল্লুর রহমান এবং অধ্যাপক ডেভিড হিউম)
১০. ভিজিডি বিজ্ঞপ্তি (১৮ ডিসেম্বর ২০১৪, এমওডলিউসিএ)
১১. ভিজিডি অপারেশনাল ম্যানুয়াল (২০১২, এমওডলিউসিএ)
১২. ইজিপিপি অপারেশনাল ম্যানুয়াল (২০১২/২০১৩, ডিএমআরডি)
১৩. ইমপ্লিমেন্টেশনাল ম্যানুয়াল ফর ওল্ড এজ অ্যালাউন্সেস প্রোগ্রাম (সংশোধিত) (২০১৩, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়)
১৪. টার্মস অব রেফারেন্স ফর ন্যাশনাল ফোরাম ফর সোশ্যাল প্রোটেকশন
১৫. ব্র্যাক মাইক্রোফাইনাস (জানুয়ারি ২০১৫ অনুযায়ী) (মাইক্রোফাইন্যান্স. ব্র্যাক.নেট)
১৬. ক্রিস্টিয়ান এইড কমপ্লেইন্টস অ্যাভ রেসপন্স প্রসিডিউর
১৭. লিফলেট: স্ট্রেন্ডেনিং গভর্নমেন্ট সোশ্যাল প্রোটেকশন (মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন)

পরিশিষ্ট

পরিশিষ্ট ১: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার বিষয়ে সাধারণ বিবেচনা

পরিশিষ্ট ২: সুশীল সমাজের অংশের ভৌগোলিক অবস্থান পরিশিষ্ট ৩: পাইলট প্রকল্পের জন্য উপজেলা বাছাই ত্রিভু

পরিশিষ্ট ৪: সহযোগী সংগঠনগুলোর সভার আলোচ্য বিষয়

পরিশিষ্ট ৫: এনজিওগুলোতে বর্তমান অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া

পরিশিষ্ট ৬: মাঠ পরিদর্শনের সার সংক্ষেপ

পরিশিষ্ট ৭: মাঠ পরিদর্শনে পাওয়া আরও কিছু বিষয়

পরিশিষ্ট ৮: এসজিএসপি উপকারভোগীদের সঙ্গে সভার আলোচ্য

পরিশিষ্ট ৯: সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে সভা

পরিশিষ্ট ১০: পুষ্পের সহায়তায় পরিচালিত এসপি ফোরামের কিছু সফলতার কথা

পরিশিষ্ট ১১: নারী ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অধীনে ২০১৪ সালে অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান

পরিশিষ্ট ১২: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার বিষয়ে আন্তর্জাতিক অভিজ্ঞতা

পরিশিষ্ট ১৩: এসজিএসপির সহযোগী সংগঠনসমূহ এবং এক নজরে তাদের দায়িত্ব

পরিশিষ্ট ১৪: মূল ঝুঁকি/চ্যালেঞ্জসমূহ

পরিশিষ্ট ১: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার বিষয়ে সাধারণ বিবেচনা

ক. পূর্বশর্তসমূহ নির্ধারণ	
মানুষ তাদের (১) অধিকার (প্রক্রিয়া/ধরন/পরিমাণ) এবং (২) অভিযোগ কীভাবে করতে হয় সে সম্পর্কে জানবে	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ অভিযোগ গ্রহণের প্রক্রিয়ায় অংশ নিতে এবং এসবের সমাধান করতে আগ্রহী
খ. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার অন্তর্ভুক্ত মূল বিষয়গুলো	১. প্রকৃত অভিযোগ পাওয়া নিশ্চিত করা। স্থানীয়ভাবে সমাধানযোগ্য বিষয় এবং বৃহত্তর নীতি নির্ধারনী বিষয়ের মধ্যে পার্থক্য করতে হবে। ২. সঠিক ব্যক্তির কাছে এবং সঠিক নিয়ম মেনে অভিযোগ করা।
(অভিযোগ নথিবদ্ধ, আনুষ্ঠানিক)	
৩. অভিযোগের নিষ্পত্তির পক্ষে কথা বলা (আনুষ্ঠানিক/অনানুষ্ঠানিক)	
৪. নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত তদারক করা এবং অভিযোগকারীকে জানানো	
৫. নথিভুক্তকরণে সহায়তা এবং শিক্ষণ	

(উৎস: বিশেষজ্ঞদের সঙ্গে আলোচনার সারমর্ম)

পরিশিষ্ট ২: সুশীল সমাজের অংশের এলাকাসমূহ

ক্রমিক নং	জেলা	উপজেলা	স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহ	পৌরসভা ইউনিয়ন পরিষদ
১.	রংপুর	মিঠাপুরু	৮	০
২.	সাতক্ষীরা	কলারোয়া	১০	০১
৩.	গাইবান্ধা	সাঘাটা	১০	০
৪.	কক্সবাজার	মহেশখালী	১০	০১
৫.	সিরাজগঞ্জ	কাজীপুর	১০	০১
৬.	সুনামগঞ্জ	জামালগঞ্জ	০৫	০
৭.	ফরিদপুর	সদর	১০	০১
৮.	চট্টগ্রাম	বাঁশখালী	১০	০১
৯.	লক্ষ্মীপুর	রামগতি	০৮	০১
১০.	পাবনা	সুজানগর	০৬	০১
১১.	বরিশাল	উনারীপাড়া	০৫	০১
১২	রাঙামাটি	বরকল	০৫	০
মোট			৯৫	০৮

পরিশিষ্ট ৩: পাইলট প্রকল্পের জন্য উপজেলা নির্বাচন

ক্রমিক নং	বাছাইয়ের শর্ত	নির্ণয়ক		
১	স্থানীয় সরকারের সম্মতি (বাই ইন)	সরুজ	হলুদ	লাল
২.	৩ থেকে ৫টি ইউনিয়ন নির্দিষ্ট প্রকল্প বাস্তবায়ন করছে			
৩.	দারিদ্র মানুষের অসহায়তা এবং তাদের সংখ্যা/জনঘনত্ব			
৪.	এমআইএস সমাপ্ত (ইজিপিপির জন্য)			
৫.	দারিদ্র মানুষ সংক্রান্ত ডেটাবেইজে অভিগম্যতা (ভিজিডির জন্য)			
৬.	পাইলটে অংশ নিতে সহযোগী এনজিওর আগ্রহ এবং সক্ষমতা			
৭.	স্থানীয় এনজিরও প্রভাব। (অনিয়মের ঘটনা ফাঁস করে দেওয়া ব্যক্তির ঝুঁকির বিষয়টি দেখা এবং প্রয়োজন হলে সুরক্ষা দেওয়ার সক্ষমতা থাকা)			
৮.	ইউনিয়ন পর্যায়ে সামাজিক (এসপিএফ) সুরক্ষা ফোরাম সক্রিয় এবং গ্রহণযোগ্য			
৯.	উপজেলা পর্যায়ে সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম (এসপিএফ) সক্রিয় এবং গ্রহণযোগ্য			
১০.	উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে সরকারি কর্তৃপক্ষ এবং এনজিরও মধ্যে সুষ্ঠু সম্পর্ক			

পরিশিষ্ট ৪: সহযোগী সংগঠনগুলোর সমন্বয় সভার আলোচ্য বিষয়বস্তু। তারিখ: ০৯/০৪/২০১৫

অংশগ্রহণকারী: সব সহযোগী সংগঠন। প্রতিটি সংগঠনের দুইজন করে সদস্য এবং মানুষের জন্য ফাউন্ডেশনের তিন জন। (মোট ২৭ জন)

দেখা গেছে, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (জিএম) সম্পর্কে সব সহযোগী সংগঠনের সদস্যের ধারণাই খুব পরিক্ষার। এ সম্পর্কে ব্যক্তি পর্যায়ে ধারণা কর্তৃক তা জানতে তিন মিনিটের জন্য লিখতে দেওয়া হয়। দেখা যায়, সবাই জানে যে জিএম চলমান এবং সম্ভাব্য বিরোধ নিরসনের একটি পদ্ধতিগত প্রক্রিয়া। একটি উল্লেখযোগ্যসংখ্যক

অংশগ্রহণকারী জিএমকে অধিকারের দৃষ্টিভঙ্গি থেকে ব্যাখ্যা করেন। তারা মনে করেন কর্মসূচিকে কার্যকর এবং স্বচ্ছ করতে এটি জবাবদিহিতার একটি প্রক্রিয়া। অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য নিম্নলিখিত ধরনগুলো ব্যবহার করা যায় বলে মনে করেন তারা:

যোগাযোগে সহায়তা: ওয়ার্ড পর্যায়ে উঠান বৈঠক এবং অভিযোগের জন্য একটি বাস্তু রাখা। এসপি ফোরামের সদস্যরা লিখিত আকারে অভিযোগ গ্রহণ করতে পারেন। এসব অভিযোগ তারা স্থানীয় সাংবাদিকদের জানাতে পারেন। এ ছাড়া ওয়ার্ড পর্যায়ে একজন এসপিএফ ফোরাম সদস্য রাখা, কল করার জন্য মোবাইল ফোনের ব্যবস্থা করা এবং মৌখিকভাবে অভিযোগ গ্রহণ করা যোতে পারে। ফোরামের একজন নির্দিষ্ট সদস্যকে অভিযোগগুলো লেখার দায়িত্ব দেওয়া যেতে পারে।

পাইলটের জন্য কোন কর্মসূচি বেছে নেওয়া যায়। প্রথম পছন্দ হলো ভিজিডি। এটিকে বেছে নেওয়ার কারণ নিচে দেওয়া হলো:

১. এ কর্মসূচিতে সুবিধাভোগীর সংখ্যা অনেক বেশি।
 ২. এই কর্মসূচির লক্ষ্য সবচেয়ে সুবিধাবন্ধিত নারীদের দারিদ্র্য বিমোচন। নারীর ক্ষমতায়নও এর অন্যতম লক্ষ্য। এ কর্মসূচির মেয়াদ দুই বছর। তাই এর পর্যবেক্ষণ এবং অর্জনগুলো বুঝতে পারাটা সহজসাধ্য হবে। এ কর্মসূচিতে উপকারভোগী নির্বাচনে রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ রয়েছে। প্রায় সহযোগী সবকটি সংগঠনই এই কর্মসূচি মনিটরিংয়ের কাজ করে।
- ত্বরীয় পছন্দ বয়স্ক ভাতা (ওএএ)। এটি পছন্দের কারণগুলো নিম্নরূপ:
১. বয়স্ক ভাতা ব্যক্তির সারা জীবন ধরে চলা একটি কর্মসূচি। এই ভাতার আওতা বাড়ানো দরকার কারণ বরাদ্দ খুব কম বলে পাওয়ার যোগ্য হয়েও একটি বিরাটসংখ্যক মানুষ এ ভাতা পায় না।
 ২. এই কর্মসূচির আওতার উপকারভোগী নির্বাচন ও তালিকা ছড়ান্ত করার কাজটিতে সাংসদরা হস্তক্ষেপ করেন। ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ের দায়িত্বপ্রাপ্তদের এখানে কিছু করার থাকে না।
 ৩. এই কর্মসূচিটির পরিকল্পনা গোছানো। এখন টাকা যায় ব্যাংকের মাধ্যমে। তবে ব্যাংক যদি কাছে না থাকে তবে টাকা সংগ্রহ করতে উপকারভোগীদের বেশ বামেলা পোহাতে হয়। এ সমস্যা নিরসনে সরকার ‘বিকাশের’ মাধ্যমে টাকা পাঠানোর ব্যবস্থা করতে পারে।

ত্বরীয় কর্মসূচি বেছে নেওয়ার ক্ষেত্রে স্কুল বৃত্তি ও ইজিপিপির মধ্যে বিতর্ক হয়। এর কারণ নিচে উল্লেখ করা হলো

- স্কুল বৃত্তিকে পুরোপুরি সামাজিক সহায়তা কর্মসূচি হিসেবে বিবেচনা করা হয় না। আর ইজিপিপি কর্মসূচির পরিকল্পনাটা ত্রুটিপূর্ণ। (প্রথমে এটি ১০০ দিনের কর্মসূচি ছিল। এখন ৪০ দিনের কর্মসূচি হয়েছে।) শুরুতে এটা চরম দরিদ্র অঞ্চলের জন্য করা হয়েছিল। আর এখন রাজনৈতিক কারণে দেশের সব এলাকায় বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। এটি সব এলাকা বা মানুষের জন্য উপযোগী নয়।) এ ছাড়া কর্মসূচিটি বেশ অগোছালো।
১. ইজিপিপিতে যে মজুরি নির্ধারণ করা হয়েছে তা বাজার দরের চেয়ে বেশ কম। ফলে এই মজুরিতে স্থানীয় শ্রমিক পাওয়া যায় না। অন্য এলাকা থেকে আসা লোক দিয়ে কাজ করতে হয়।

পাইলটের জন্য কোন এলাকা বেছে নেওয়া উচিত: উপজেলা

উপজেলা পর্যায়েই দরিদ্র মানুষ সংক্রান্ত তথ্য-উপাত্ত সঠিকভাবে রয়েছে, সরকারি এবং বেসরকারি সংগঠনগুলোর মধ্যে সঠিক সমন্বয় আছে, এমজেএফের সহযোগী সংগঠনগুলোর পাইলট প্রকল্পে অংশ নেওয়ার আগ্রহ ও সামর্থ্য আছে।

পাইলট প্রকল্পের সূচনাবিন্দুটি কোথায় হতে পারে

-স্থানীয় নেতৃত্ব তৈরি করা: তথ্য পাওয়ার সুযোগ, প্রশিক্ষণ এবং কাজ করার জন্য স্থানীয় একটি জায়গা তৈরি করার মাধ্যমে এটা করা যেতে পারে। সাম্প্রতিককালে তৈরি হওয়া এসপি ফোরামকে জোরদার করার মাধ্যমে তা সম্ভব হতে পারে।

-প্রচার: এসব কর্মকাণ্ডে যেসব সরকারি বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হয় তা কার্যকর নয়। এগুলোর মাধ্যমে যেসব প্রশিক্ষণ ও তথ্য দেওয়া হয় তা তাতে সৃজনশীলতার ঘাটতি আছে। এমনকি অনেক ওয়ার্ড সদস্যও এসব বুবাতে পারেন না। তথ্য প্রচারে কোনো জনপ্রিয় ধারা বেছে নিতে হবে। শুধু তা হলেই স্থানীয় মানুষ সেগুলো সহজে বুবাতে পারে।

পরিশিষ্ট ৫: এনজিওগুলোতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার (জিএম) বর্তমান ধারা।

ব্র্যাক: ব্র্যাকের ক্ষুদ্রস্থান কার্যক্রমের গ্রাহকদের জন্য অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি (জিআরএম) চালু আছে। এই কার্যক্রমে দুই ধরণের গ্রাহক আছে। এর মধ্যে ‘দাবি’ (DABI যা শুধু নারীদের) কার্যক্রমে আছে ৪০ লাখ সদস্য। আর ‘প্রগতি’ (নারী ও পুরুষ উদ্যোক্তা) কার্যক্রমে আছে ৩০ লাখ সদস্য। ব্র্যাকের প্রতিটি শাখা অফিসে রাখা অভিযোগ বাক্সে গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ জমা দিতে পারে। ব্র্যাকের মোট দুই হাজার ২০০ শাখা অফিস আছে। অনেক গ্রাহক আছে যারা লেখাপড়া তেমন জানে না। তাদের সহযোগিতা করার জন্য শাখা অফিসগুলোতে আছে ৯০০ (সেবাই নারী) কাস্টমার সার্ভিস অ্যাসিস্ট্যান্স। তারা নিরক্ষর গ্রাহকদেরকে নির্ধারিত অভিযোগপত্র লিখতে সহায়তা করে। অভিযোগ বাক্সের চাবি থাকে অঞ্চল ব্যবস্থাপকের হাতে। তিনি অন্তত দুই মাসে একবার অভিযোগ বাক্স খুলে দেখেন। অঞ্চল ব্যবস্থাপক এসব অভিযোগ সংক্ষিপ্ত আকারে রেজিস্টার বইয়ে লেখেন। ২০১৪ সালের সেপ্টেম্বর মাস থেকে অভিযোগ করার জন্য একটি মোবাইল নম্বর দেওয়া হয়েছে। এখানে করা যে কোনো অভিযোগ ব্র্যাকের একেবারে উচ্চ পর্যায়ে পৌঁছে যায়। এরপর এসব অভিযোগ পাঠানো হয় নির্দিষ্ট অঞ্চল বা শাখা অফিসে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে কেবল প্রগতি কার্যক্রমের গ্রাহকরা এই সুবিধা পেয়ে থাকেন। কল সেন্টারটির বহুবিধ কাজ রয়েছে। এর মাধ্যমে মূলত টেলি মার্কেটিংয়ের কাজ করা হয়। আর এখানেও একটি রেজিস্টার বই আছে যেখানে অভিযোগগুলো নিবন্ধন করা হয়।

এভাবে আনন্দানিক অভিযোগ ব্যবস্থার পাশাপাশি শাখা ব্যবস্থাপক প্রতি মাসে অনানুষ্ঠানিকভাবে অভিযোগ গ্রহণ করেন। এভাবে অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ গ্রহণের প্রক্রিয়াকে কীভাবে আনুষ্ঠানিক একটি প্রক্রিয়ার মধ্যে আনা যায় সেটি নিয়ে এখন ভাবছে ব্র্যাক।

এক নজরে ব্র্যাকের ক্ষুদ্রখণ কার্যক্রমের অভিযোগ গ্রহণ প্রক্রিয়া

কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রতি মাসে পাঁচটি অভিযোগ
অভিযোগ বাস্তুর মাধ্যমে	প্রতি মাসে পাঁচ থেকে ১০টি অভিযোগ
শাখা ব্যবস্থাপকের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ	প্রতি মাসে ২০ থেকে ৩০টি অভিযোগ

খ্রিস্টান এইড: খ্রিস্টান এইড বাংলাদেশের একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি, নীতি ও প্রক্রিয়া আছে। এর মাধ্যমে সংগঠনটি দেশজুড়ে তাদের কার্যক্রম ত্রুটিমুক্ত রাখার চেষ্টা করে। খ্রিস্টান এইড কার্যক্রমের সঙ্গে যুক্ত সবার ক্ষেত্রে এ নীতি প্রযোজ্য। তাদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার নয়টি ধাপ আছে। অভিযোগ গ্রহণ থেকে জবাবদিহিতা পর্যন্ত এই কার্যক্রম চলে। (বিস্তারিত জানার জন্য দেখুন পরিশিষ্ট *)

হেল্প এইজ ইন্টারন্যাশনাল: প্রতিষ্ঠানটি কার্যক্রমের অংশ হিসেবে তাদের কর্মএলাকায় বয়স্ক ভাতা কার্যক্রম তদারক করে। ১৯৯১ সালে এই সংস্থার ব্যবস্থাপনায় মাঠ পর্যায়ে ওল্ড পিপল অ্যাসোসিয়েশন (ওপিএ) গঠিত হয়। এতে বয়স্ক ভাতা যারা পান এবং পান না উভয়ই যুক্ত আছেন। এখন ওপিএর একটি জাতীয়ভিত্তিক সংগঠন আছে। কিছু এলাকায় কয়েকটি দক্ষ ওপিএ জোরদার প্রচার চালিয়ে অভিযোগের সমাধান করেছে। তবে এই সংস্থাটি মনে করে না যে, বাংলাদেশের পরিপ্রেক্ষিতে কোথাও আনুষ্ঠানিক জিএম কাজ করবে।

এসকেএস: এই সংস্থার কর্মীদের জন্য মানব উন্নয়ন বিভাগের সুস্পষ্ট একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা আছে।

পরিশিষ্ট: ৬

মাঠ পরিদর্শনের তথ্য ২৩/০৪/২০১৫

মিঠাপুরুরে ভিজিডি গ্রন্পের সঙ্গে দলীয় আলোচনা

এই প্রকল্পে তাদের প্রাপ্য কী তা নিয়ে এই দলের ধারণা ছিল খুবই কম। আলোচনার সময় ভিজিডি গ্রন্পের সদস্যরা বরাদের কম পরিমাণ, খাদ্যশস্যের নিম্নমান, সময়ক্ষেপণ, বিতরণস্থলে বিশ্রাম নেওয়া বা চা-নাশতার সুবিধার অভাবের কথা জানায়। তারা এও বলে যে, বিতরণ নিয়ে কোনো অভিযোগ থাকলে তা কীভাবে জানাতে হবে তা তারা জানে না। আর অভিযোগ থাকলেও ভিজিডির সদস্য কার্ড হারানোর ভয়ে তারা তা জানাতে চায় না। ভিজিডিতে খাদ্যশস্যের বদলে টাকা দেওয়ার বিষয়ে তাদের মন্তব্য হলো, যদিও খাদ্য সামগ্রী দেওয়া হলে তাদের পছন্দ পণ্ড্যব্যে সীমিত হয়ে যায়, তারপরেও এটি তাদের পরিবারকে খাদ্য নিরাপত্তা দেয়। তাদের আরও নানা ধরনের চাহিদা আছে যা টাকা পেলে পূরণ করা যায়। তবে খাদ্য সামগ্রী মজুদ করে রাখতে পারলে খাদ্য নিরাপত্তাটা নিশ্চিত হয় বলে অন্য বিষয়গুলো নিয়ে ভাবার অবকাশ পাওয়া যায়।

মিঠাপুরুরে ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যানের সঙ্গে বৈঠক

ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যানের সঙ্গে আলোচনার সময় তিনি ভিজিডি এবং বয়স্ক ভাতা প্রকল্পের বেশ কিছু চ্যালেঞ্জের কথা উল্লেখ করেন। তাঁর মতে, বয়স্ক ভাতা প্রকল্পটি একটি ভালো উদ্যোগ। এখানে ব্যাংকের মাধ্যমে টাকা পাঠানো হয়, যাতে করে ভুলভাস্তি কম ঘটে। তবে উপকারভোগী ঠিক করা এবং কারও অনুপস্থিতিতে (মৃত্যু) অন্য কাউকে তালিকায় তোলার সময়ই আসল বিপত্তি ঘটে। এ কর্মসূচিতে রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ অনেক বেশি এবং এখানে তাদের কোনো নিয়ন্ত্রণ নেই। চেয়ারম্যান বলেন, ভিজিডি প্রকল্পের সঙ্গে ইউনিয়ন পরিষদগুলো নিবিড়ভাবে যুক্ত। এই প্রকল্পের বিষয়ে যেসব অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ আসে সেগুলো তারা দ্রুত ঘটনা ধরে ধরে সমাধান করেন। এসব ভুলের জন্য জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে বড় প্রতিবন্ধকতা হলো বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের মধ্যে সমন্বয়ের অভাব। এ ছাড়া অভিযোগ ব্যবস্থাপনা তদারকির ক্ষেত্রে ত্রুটীয় পক্ষের ত্বরিকায় অসন্তোষ প্রকাশ করেন তিনি।

মিঠাপুরে ইউনিয়ন পর্যায়ের ফোরামের সঙ্গে বৈঠক

ফোরামে সমাজের সব স্তরের প্রতিনিধিদের উপস্থিতি আছে বলে নিশ্চিত করা হয়। তারা প্রতি দুই মাসে একবার বসে। মূলত এসব প্রকল্পের উপকারভোগীদের সঙ্গে আলোচনা করে। ফোরাম তাদের কথা শোনে এবং তা ইউনিয়ন পরিষদকে জানায়। উপকারভোগী হওয়ার যোগ্য অনেককে প্রকল্পের অন্তর্ভুক্ত করার সাফল্য তাদের আছে বলে জানায় ফোরাম। তবে এসব বিষয়ে তাদের ধারণার সীমাবদ্ধতা এবং প্রশিক্ষণের অভাবের কথাও জানায়। এখানে মূল যে অভিযোগটা আসে তা হলো, দরিদ্র এবং বৃদ্ধ মানুষের সংখ্যার তুলনায় কার্ডের সংখ্যা অনেক কম। তাই অনেকেই এই সুবিধা থেকে বাস্তিত থাকে।

মিঠাপুরের উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) সঙ্গে বৈঠক

সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (জিএম) নিয়ে নিজের উপজেলায় পাইলট প্রকল্পের বিষয়ে মিঠাপুরের ইউএনও খুবই আগ্রহ দেখান। তাঁর মতে এ বিষয়ে ভালো ফলের জন্য ব্যাংক মাধ্যম ব্যবহার করা এবং উপকারভোগী নির্বাচন ও বিতরণ শুরু করার আগে জনসচেতনতা তৈরি করা দরকার। এসব প্রকল্পের তদারকি ব্যবস্থাও জোরদার হওয়া দরকার বলে মনে করেন তিনি। অভিযোগ গ্রহণ প্রসঙ্গে ইউএনও বলেন, অভিযোগ দেওয়ার বিষয়ে মানুষের মধ্যে সচেতনতার অভাব আছে। আর তারা যেসব অভিযোগ করে তার বেশিরভাগই অনানুষ্ঠানিক। জিএম পদ্ধতি নিয়ে প্রচারমূলক কাজ শুরুর তারিখ দেন তিনি। ইউএনও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (জিএম) চালু করার জন্য ডিজিটাল সেন্টার নামে পরিচিত ইউনিয়ন পর্যায়ের সরকারি তথ্যকেন্দ্রগুলো ব্যবহার করার পরামর্শ দেন। আলোচনার এক পর্যায়ে তিনি দাবি করেন, সামাজিক নিরাপত্তা প্রকল্পের প্রতিটির মধ্যেই অভিযোগ গ্রহণের নিজস্ব ব্যবস্থা আছে। উদাহরণ হিসেবে ইউএনও তাঁর মোবাইল ফোন নম্বর সবার কাছে থাকার কথা জানান। তিনি বলেন, তাঁর উপজেলায় প্রকল্প সংক্রান্ত প্রচুর অভিযোগ আসে এবং সেগুলো তিনি প্রয়োজনমত সমাধানেরও চেষ্টা করেন। কিন্তু পরে অভিযোগ নিবন্ধন খাতা পরীক্ষা করে দেখা যায়, আগের ছয় মাসে মাত্র পাঁচটি অভিযোগ নিবন্ধন করা হয়েছে। তবে বৈঠকের শেষ দিকে ইউএনওর কথাবার্তা বেশ ইতিবাচক শোনায় এবং তিনি এ-ও বলেন, প্রয়োজনে পাইলট প্রকল্পের জন্য প্রধানমন্ত্রীর বিশেষ তহবিল ব্যবহারের চেষ্টা করবেন। তিনি তিনজন নারীকে ভুলভাবে বাছাইয়ের ঘটনা পুস্প কর্তৃক ধরিয়ে দেওয়ার প্রশংসা করেন।

পুঞ্চ-বাংলাদেশের কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাত ও আলোচনা

আলোচনায় পুঞ্চ বাংলাদেশের কর্মীরা বলেন, সরবরাহ ও চাহিদা উভয় দিকে অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যের ঘাটতি একটি বড় সমস্যা। তারা জানান, ভিজিডি এবং বয়স্ক ভাতার কার্ড পেতে অনেক ঝুঁকি পোহাতে হয় বলে এত কষ্টে পাওয়া কার্ড হাতছাড়া হওয়ার ভয়ে উপকারভোগীরা অভিযোগ করতে সাহস পায় না। উপকারভোগী নির্বাচনে রাজনৈতিক হস্তক্ষেপের বিষয়টিও তারা উল্লেখ করেন।

অভিযোগ সঠিকভাবে সংগ্রহ করার জন্য ইউনিয়ন পরিষদ এবং উপজেলা পরিষদে উদ্যোগী কর্মকর্তা থাকার প্রয়োজন রয়েছে বলে মত দেন পুঞ্চের কর্মীরা। এ ছাড়া জিএম পদ্ধতির সঠিক বাস্তবায়নের জন্য ফোরামের সদস্যদের সামর্থ্য বৃদ্ধি করা দরকার বলেও মনে করেন তাঁরা।

২৪/০৮/২০১৫

ভরতখালীর ভিজিডি গ্রুপের সঙ্গে দলীয় আলোচনা

ভিজিডি প্রকল্প এবং জিএম সম্পর্কে আলোচনার জন্য এই গ্রুপটি ছিল নতুন। দেখা যায়, এর খুব কম সদস্যই তাদের অধিকারের বিষয়টি জানেন। সহায়তা হিসেবে দেওয়া খাদ্য সামগ্রীর কম পরিমাণ, নিম্নমান এবং ঘোন হয়রানির ঝুঁকির অভিযোগ করেন তারা। এসব নিয়ে তারা সাধারণত ফোরামের সদস্য এবং কখনো কখনো ওয়ার্ডের সদস্যদের সঙ্গে কথা বলেন। তারা মনে করেন, ইউনিয়ন পরিষদে যদি অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য নির্দিষ্ট কেউ থাকত তবে তারা তার সঙ্গে প্রাপ্য নিয়ে আলোচনা করতে ও অভিযোগগুলো জানাতে পারতেন।

ভরতখালীর বয়স্কভাতা কর্মসূচির গ্রুপের সঙ্গে আলোচনা

এ গ্রুপের সব সদস্যই বয়সে প্রবীণ। এই কর্মসূচিতে উপকারভোগী নির্বাচনের প্রক্রিয়াটা তাদের প্রায় সবাই জানেন। তবে একজন সদস্যের পরিবর্তে তার জায়গায় নতুন সদস্য নির্বাচনের প্রক্রিয়াটা তারা জানেন না। এ গ্রুপের একজন সদস্য মারা গেলে তার সন্তানের নামে ভাতা বরাদ্দ হয়। তবে বেশিরভাগ সময়ই সে সন্তান কাজের সূত্রে ঢাকায় থাকে। সে তিন থেকে চার মাস পর ভাতা নেওয়ার জন্য একবার বাড়িতে আসে। এসব সদস্য অপেক্ষমাণ তালিকা সম্পর্কেও জানেন না।

গ্রুপ সদস্যরা জানান, তাদের গ্রাম থেকে ব্যাংক দুই কিলোমিটার দূরে। টাকা ওঠানোটা বেশ কঠিন। আবার ব্যাংকের কর্মীদের আচরণও অনেক সময় ভালো হয় না। ব্যাংকে নারী ও পুরুষদের একই সারিতে দাঁড়াতে হয়। এটা অনেক সময় বিব্রতকর।

গ্রুপের সদস্যরা অন্য আরেকটি গ্রামের একটি গ্রুপের কথা জানায়। তারা টাকা নিতে বেশ দূর থেকে আসে। এতে ভ্যানের ভাড়া এবং খাবার বাবদ ব্যয় হয় ১০০ থেকে ২০০ টাকা। অনেকে নিজে যেতে না পারায় মনোনীত ব্যক্তিদের পাঠান। তাদেরকে আবার প্রাপ্য টাকা থেকে কিছুটা দিতে হয়। এ গ্রুপের সদস্যরা চিকিৎসার ব্যয় নির্বাহের জন্য বয়স্ক ভাতার অঙ্ক বাড়ানো দরকার বলে মত দেন। এ ছাড়া তাদের বয়সী আরও মানুষকে এই প্রকল্পের অন্তর্ভূক্ত করার দাবি জানান।

ভরতখালী ইউনিয়নের চেয়ারম্যানের সঙ্গে বৈঠক

ভরতখালী ইউনিয়নের চেয়ারম্যান মনে করেন, মানুষের অভিযোগের মূল কারণ প্রয়োজনের তুলনায় কম বরাদ্দ। তিনি নিজের ইউনিয়নের উদাহরণ দিতে গিয়ে বলছিলেন, সেখানে প্রকল্পের অন্তর্ভুক্ত হওয়ার উপযোগী মানুষের সংখ্যা প্রায় আড়াই হাজার। অথচ তিনি বরাদ্দ পান এর এক-চতুর্থাংশ প্রবীণের জন্য। এর ফলে যারা সহায়তা পায় না তাদের মধ্যে অসঙ্গোষ সৃষ্টি হয়। উপকারভোগীদের তালিকা তৈরির সময় রাজনৈতিক চাপ সামলাতে নিজের উদ্যোগের উদাহরণ তুলে ধরেন চেয়ারম্যান। তিনি দাবি করেন, চাপ উপেক্ষা করে প্রকৃত উপকারভোগীদের ভাতা পাওয়া নিশ্চিত করতে তিনি স্থানীয় সাংসদের সঙ্গে তাঁর ব্যক্তিগত সম্পর্ককে কাজে লাগিয়েছিলেন। এসব প্রকল্পের জন্য নির্দিষ্ট বেতনভুক্ত কর্মচারি থাকা দরকার বলে মত দেন তিনি। এ ছাড়া ইউনিয়ন পরিষদের সক্ষমতা বাড়ানো, অপচয় রোধে খোলা অবস্থায় না দিয়ে মুখবন্ধ বস্তায় খাদ্যশস্য দেওয়া এবং অভিযোগ গ্রহণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা নেওয়ার প্রস্তাব দেন।

সাঘাটার উপজেলা ফোরামের সঙ্গে আলোচনা

এই ফোরামটি কাজ শুরু করেছে গত বছর থেকে। এখানে ১০টি ইউনিয়নের প্রতিনিধি আছে। এর মধ্যে ১০ জন নারী এবং ১৩ জন পুরুষ সদস্য। এই ফোরাম দশটি সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচির তদারক করে। ফোরামটি কার্যালয়ের মতো ভৌত বিষয়ের ওপর জোর দেয়। এর সদস্যরা জানান, সাধারণত উপকারভোগীর তালিকায় স্থান না পাওয়া বা সাহায্য সামগ্ৰীর নিম্ন মানের মতো বিষয়গুলো নিয়েই অনানুষ্ঠানিকভাবে নানা অভিযোগ আসে। তারা প্রতিটি স্তরে একটি অভিযোগ বাক্স রাখা, ইউএনওদের মোবাইল নম্বর প্রচার ও ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্রকে (ডিজিটাল সেন্টার) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা চালু করার কাজে ব্যবহার করার পরামর্শ দেন। ফোরাম সদস্যরা এসব প্রকল্পের নীতি ও নির্দেশনা সম্পর্কে তাদের ধারণা না থাকার কথাও জানান।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ফোরামের ভূমিকা: ফোরামের সদস্যরা বলেন, আনুষ্ঠানিক অভিযোগ গ্রহণের কাজটি তারাই করতে পারেন। তারা অভিযোগ লেখায় সহযোগিতা এবং সেগুলোকে বাস্তু ফেলার কাজ করতে পারেন। ফোরামের দুইজন সদস্যকে উপজেলা কমিটিতে অন্তর্ভুক্ত করলে তারা এসব অভিযোগের সত্যাসত্য বিচার করে সিদ্ধান্ত নিতে ইউএনওকে সহায়তা করতে পারে। একজন সদস্য জানান, সামাজিক নিরীক্ষা কৌশল ব্যবহার করে তারা দেখেছেন, প্রকল্পের ১০ শতাংশের বেশি সদস্য কোন শারীরিক পরিশ্রমের কাজে অংশ না নিয়েও ভাতা পাচ্ছে।

এসকেএসের কর্মীদের সঙ্গে সভা

পরিচালকসহ উপস্থিতির সংখ্যা ১৫

সভায় এসকেএসের কর্মীরা জানান, সামাজিক নীরিক্ষা কাজে লাগাতে সুশীল সমাজ ও ফোরামের অংশগ্রহণে প্রথমদিকে সাঘাটা উপজেলার ইউএনও আগ্রহী ছিলেন না। সেখানে এই কর্মসূচি চালু করতে বেশ সময় লাগে। ভরতখালী ইউনিয়ন পরিষদ (বর্তমান) ছাড়া বাকি সবকয়টি ইউনিয়নেই রাজনৈতিক প্রভাব ছিল যথেষ্ট। কর্মীরা বলেন গঠনগত দিক, অনিয়ম ও কায়েমী স্বার্থবাদের প্রভাবের বিবেচনায় তিনটি প্রকল্পের মধ্যে ইজিপিপিতেই

জটিলতা সবচেয়ে বেশি। ভিজিডি এবং বয়স্ক ভাতা কর্মসূচি দুটিই রাজনৈতিক পক্ষপাতদুষ্ট এবং অনিয়মের শিকার। এখানে জিএম চালু করা কঠিন হলেও তা সম্ভব। এসকেএসের কর্মীরা এ ব্যাপারে চ্যালেঞ্জ নিতে আগ্রহী।

যেভাবে শুরু হতে পারে : জিএম সংক্রান্ত প্রচারকোশল এমন হতে হবে যাতে গরীব মানুষ তাদের জন্য বরাদ্দ হারানোর ভয়ে ভীত থাকবে না। তাদের মনে এই বিশ্বাস তৈরি করতে হবে যে এসব প্রকল্প তাদের প্রাপ্য ও নায় অধিকার। এক্ষেত্রে স্থানীয়ভাবে ডিশ চ্যানেলে প্রচার চালানো যেতে পারে যা কমবেশি সবার আওতার মধ্যে আছে। জিএমের ক্ষেত্রে অভিযোগ বাস্তু অনেকের কাছেই পরিচিত। তবে এটি ব্যবহারে, বিশেষ করে লিখিত আকারে অভিযোগ জমা দিতে উৎসাহ যোগাতে হবে। এক্ষেত্রে অভিযোগ কার্ড অধিকতর ভালো পন্থা হতে পারে। এ কার্ড সহজলভ্য করতে হবে। মোবাইল ফোনে অভিযোগ গ্রহণেরও একটি সুযোগ রাখা যেতে পারে। অভিযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে যিনি অভিযোগ করছেন কখনো কখনো তার পরিচয় গোপন রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হতে পারে। তবে সবক্ষেত্রে এমন করা যাবে না।

পুনরায় ডকুমেন্টেশন এবং তদারকি:

সামর্থ্য বাড়ানোর প্রয়োজন রয়েছে, বিশেষভাবে দক্ষ কর্মী নিয়োগেরও প্রয়োজন হবে। বিদ্যমান কাঠামোয় এই পরিকল্পনাটি সমন্বিত করার জন্য ট্যাগ কর্মকর্তাদের জন্য কিছু প্রগোদ্ধনা দেওয়ার বিষয়টিও এই পরিকল্পনায় যুক্ত করতে হবে। এটি কঠোর পরিশ্রমের কাজ হবে। আরেকটি বিষয় আমাদের চিন্তা করতে হবে। সেটা হলো: কীভাবে ইউনিয়ন পরিষদের (ইউপি) চেয়ারম্যানকে সম্প্রস্তুত করা যায়। এটা না করা হলে, এ ব্যাপারে তার কাছ থেকে অসহযোগিতামূলক আচরণ আসতে পারে। দরিদ্র মানুষেরা চেয়ারম্যানের বিরুদ্ধে অভিযোগ দিতে অনীহ থাকে। চেয়ারম্যান যদি মানুষকে ভীতি প্রদর্শন করেন, তাহলে তাঁর বিরুদ্ধে কেউই অভিযোগ নিয়ে এগিয়ে আসবে না।

মাঠ পরিদর্শন থেকে পাওয়া অভিযোগের ধরনগুলো:

- সবচেয়ে সাধারণ অভিযোগ হলো উপকারভোগী বাছাই করা নিয়ে:
- ভিজিডি সদস্য ও এবং সুশীল সমাজের অন্যান্য সদস্যের সঙ্গে আলোচনায় যেটা উঠে আসে তা হলো, ভিজিডি কার্ড বিতরণের ক্ষেত্রে স্বজনপ্রীতি, অনিয়ম, রাজনৈতিক চাপ ও ঘৃষণ গ্রহণের মতো অভিযোগগুলো সবচেয়ে উদ্বেগের জায়গা।
ভিজিডি এবং বয়স্কভাতা ক্ষিমের বরাদ্দ প্রকৃত সংখ্যার চেয়ে তুলনামূলক কম।
- বিতরণ সংক্রান্ত অভিযোগ: উপকারভোগীদের উল্লেখ করা খাদ্য বরাদের পরিমাণ ও বিতরণের পরিমাণের পার্থক্য। আরেকটি সাধারণ অভিযোগ হলো, বরাদ্দ করা খাদ্য নিম্নমানের। এ ছাড়া সংগ্রহ প্রক্রিয়া কষ্টকর (ব্যাংকের বা ইউনিয়ন পরিষদের দূরত্ব, দীর্ঘ সময় ধরে অপেক্ষা এবং অপেক্ষা করার জন্য বিশ্বামৈর ন্যূনতম সুবিধা না থাকা)।
- ভাতা এবং খাদ্যের পরিমাণ সংশ্লিষ্ট পরিবারের জন্য পর্যাপ্ত না হওয়া
- বরাদ্দ করা খাদ্য প্র্যাকেটে ভরা না থাকা। এ কারণে দীর্ঘ সময় ধরে অপেক্ষা করতে হয়, খাদ্য অপচয় হয় এবং আত্মসাতের ঘটনা ঘটে।

- অভিযোগের কথা কাকে জানাতে হবে সে বিষয়ে কোনো তথ্য নেই।
- ভিজিডি উপকারভোগীরা কোনো প্রশিক্ষণ পান না
- বয়স্কভাতা উপকারভোগীদের অভিযোগ তারা অনেক দেরিতে তাদের প্রাপ্তি পান
- আরেকটি অভিযোগ হলো বদলি সদস্যদের বিষয়ে। কোনো সদস্য মারা গেলে নীতিমালা অনুযায়ী অপেক্ষমান তালিকা থেকে আরেকজনের সেখানে অন্তর্ভুক্ত হওয়ার কথা, কিন্তু তা মানা হয় না। স্বজনপ্রীতির মাধ্যমে সেই জায়গাটি পূরণ করা হয়।
- উপজেলা সমাজকল্যাণ কর্মীরা উপস্থিতি থাকলে ব্যাংকে বয়স্কভাতা এবং ইউনিয়ন পরিষদে ভিজিডি বিতরণ নির্বাঞ্চিতভাবে হয়।

পরিশিষ্ট ৭: মাঠ পরিদর্শন থেকে পাওয়া আরও কিছু ইন্সু

সরবরাহ পক্ষের চ্যালেঞ্জগুলো

সমন্বয়ের অভাব: ইউএনও এবং ইউপি চেয়ারম্যানের সঙ্গে আলোচনায় দেখা যায়, তিনটি প্রকল্পে আলাদা মন্ত্রণালয় সম্পৃক্ত। কিন্তু তাদের মধ্যে তেমন কোনো সমন্বয় নেই। প্রকল্পগুলোর জন্য উপকারভোগী বাছাই করা এবং অর্থ বরাদের দায়িত্ব ইউপি চেয়ারম্যানের। কিন্তু প্রকল্পগুলোর বিষয়ে প্রতিবেদন দেওয়ার পথ আলাদা। এর ফলে উপকারভোগীদের অভিযোগ দায়ের এবং সার্বিক প্রক্রিয়ার জবাবদিহিতা নিয়ে অস্পষ্টতা থাকে।

স্পষ্টতার অভাব: সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পগুলোর বিষয়ে সর্বনিম্ন ধাপের প্রশাসনিক ইউনিটের কাছে স্পষ্টতার অভাব আরেকটি চ্যালেঞ্জ। দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের হালনাগাদ নীতিমালা এবং সামাজিক সুরক্ষার দর্শন (অধিকার বা দাতব্য যাই হোক) সম্পর্কে জানার অভাব থাকে যা প্রক্রিয়াগত ভুলের জন্ম দেয়।

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের অনুপস্থিতি: ইউনিয়ন পর্যায়ে, কিছু কিছু জায়গায় অভিযোগ গ্রহণের দায়িত্বপ্রাপ্ত সমাজকল্যাণ কর্মী এবং নারী বিষয়ক কর্মকর্তারা নিয়মিত কার্যালয়ে উপস্থিতি থাকেন না। এর কারণ হলো কিছু কর্মকর্তা ভাগভাগি করে দুটি ইউনিয়নে দায়িত্ব পালন করেন এবং কিছু কর্মকর্তা কোনো কারণ ছাড়াই অনুপস্থিতি থাকেন।

ব্যয় বরাদের অভাব: ভিজিডি পণ্য বিতরণের খরচ মেটানোর জন্য কোনো অর্থ বরাদ্দ নেই। গুদাম থেকে খাদ্যপণ্য বিতরণ কেন্দ্রে নেওয়ার খরচ হিসাবে কোনো বরাদ্দ নেই। এ জন্য ইউনিয়ন পরিষদকে উপকারভোগীদের কাছ থেকেই এই খরচ তুলে নিতে হয়। এ কারণে তারা কম পরিমাণে খাদ্য পান। এটা উপকারভোগীদের ক্ষতির কারণ হয়ে দাঁড়ায়। কিন্তু যে টুকু পায়, সেই বরাদ্দটুকুও হারানোর ভয়ে তারা আনুষ্ঠানিকভাবে কোথাও অভিযোগ তোলে না।

রাজনৈতিক চাপ: গবেষণায় দেখা যায়, সীমিত সম্পদ যোগ্য প্রার্থীদের কাছে পৌছানোর ক্ষেত্রে ব্যর্থতার অন্যতম কারণ হলো রাজনৈতিক চাপ। এ ক্ষেত্রে কারা উপকারভোগী হবেন, তা বাছাইয়ে বিতরণ ইউনিটের সামান্যই (কোনো কোনো ক্ষেত্রে আদৌ নয়) করার থাকে।

চাহিদা পক্ষের চ্যালেঞ্জগুলো:

প্রকল্প সম্পর্কে তথ্য না জানা: যে মানুষগুলো এ সব প্রকল্পের লক্ষ্য তারা অত্যন্ত অভাবী ও নাজুক অবস্থায় থাকেন। তারা বরাদ্দের পরিমাণ, উপকারভোগী হিসেবে নির্বাচিত হওয়ার মোগ্যতা, কোথায় যোগাযোগ করতে হবে, এসব তথ্য জানেন না। এ কারণে এ বিষয়ে অনেকের অভিযোগ থাকলেও প্রায়শই তা অনুচ্ছারিত থেকে যায়।

দক্ষতা ও জ্ঞান লাভের সুযোগের অভাব: ভিজিডির নীতিমালায় বলা হয়েছে, উপকারভোগীরা দক্ষতার প্রশিক্ষণ পাবেন। বাস্তবতা হলো, তারা হয় কোনো ধরনের প্রশিক্ষণ পান না কিংবা ‘প্রশিক্ষণ পর্ব’ সারা হয় শুধু সঞ্চয় বিষয়ক বৈঠকে একটু আলোচনার মধ্য দিয়ে।

পরিশিষ্ট ৮: এসজিএসপি স্টেকহোল্ডারদের সঙ্গে বৈঠকের নেট

০৬.০৪.২০১৫

ম্যাক্সওয়েল স্ট্যাম্প লিমিটেড

ম্যাক্সওয়েল স্ট্যাম্প টিম মনে করে, এসপি খাতে সংস্কারের আগে জিএম বাস্তবসম্মত নয়। যদিও সচেতনতা ক্যাম্পেইন শুরু করা যেতে পারে এবং এই সংস্কার প্রক্রিয়ার মাঝামাঝি তা ভালোই কার্যকর হবে। যোগাযোগের জন্য একজন কর্মীর নিয়োগ হবে আগামী দুই থেকে তিন মাসের মধ্যে। তাদের প্রত্যাশা, ওই নিয়োগটি কার্যকর হলে এমজেএফের সঙ্গে তাদের যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় উন্নতি হবে।

ম্যাক্সওয়েল স্ট্যাম্প টিমের মতে, ভারতের মধ্যপ্রদেশের জিএম কার্যক্রম এ ব্যাপারে সবচেয়ে ভালো উদাহরণ। সেখানকার এই সাফল্যের কারণ, মুখ্যমন্ত্রী নিজে শীর্ষ অবস্থানে থেকে এটি দেখেন এবং অনলাইনের মাধ্যমে নিয়মিত তদারক করেন। বাংলাদেশে শীর্ষ নেতৃত্ব সরাসরি এ ব্যাপারে কাজ না করলে জিএম যে সাফল্য পাবে, সে ব্যাপারে তাদের আশা খুবই সামান্য।

০৯.০৪.২০১৫

ইউএনডিপি

এনএসএসের বর্তমান স্ট্যাটাস শেয়ার করে ইউএনডিপি। এসজিএসপির সুশীল সমাজের অংশটিতে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (জিএম) নিয়ে পাইলট প্রকল্প বিষয় উদ্যোগের ব্যাপারে ইউএনডিপির মনোভাব সাধারণভাবে ইতিবাচক। যদিও মনে করা হয়, এই পাইলট প্রকল্প থেকে সবচেয়ে ভালো ফল পেতে কর্মসূচিটি আরও পরিপুর্ণ হতে পারত।

২০.০৪.২০১৫

বিশ্ব ব্যাংকের সঙ্গে বৈঠক

বিশ্ব ব্যাংকের সহায়তাপুষ্ট কর্মসূচিগুলোতে জিএম ইস্যু নিয়ে আলোচনা শুরু হয়। সদস্যরা উল্লেখ করেন, জিএম বিষয়ে অঙ্গতা উপকারভোগীদের জন্য বড় চ্যালেঞ্জ। কোথায় অভিযোগ করতে হবে, অভিযোগ নেওয়ার সঠিক ব্যক্তি কে এসব বিষয়ে তথ্যের অভাব রয়েছে তাদের। ইউনিয়ন পর্যায়ে তথ্য কর্মকর্তাদের মধ্যেও ধারণার অভাব আছে। এ ছাড়া অভিযোগ করলে উপকারভোগীদের ক্ষতির শিকার হওয়ার ভয় রয়েছে।

আলোচনায় তারা উল্লেখ করেন, বিশ্ব ব্যাংকের অর্থায়নপুষ্ট ইজিপিপি কর্মসূচিতে (অভাবী মানুষের মৌসুমি কর্মসংস্থানের জন্য) এমআইএস ব্যবস্থা আছে। কিন্তু তা যথাযথভাবে ব্যবহৃত হয় না। সদস্যরা এ কথা পুনর্ব্যক্ত করেন যে, বাংলাদেশে অনেক নীতিমালায় জিএম লেখা রয়েছে, কিন্তু তা সেভাবে প্রয়োগ করা হয়নি। কাজেই এটা বলা এখনই ঠিক হবে না যে, বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে জিএম কাজ করছে না।

সবশেষে সদস্যরা উল্লেখ করেন যে, জিএম এর কার্যকারিতা পরীক্ষা করে দেখার পরিকল্পনাটি উচাকাঙ্ক্ষী পরিকল্পনা হতে পারে। কিন্তু জিএম মাঠ পর্যায়ে চালু করার প্রাথমিক পদক্ষেপ হিসেবে এলাকায় তথ্য প্রচারাভিযান এবং সচেতনতা বৃদ্ধি কার্যক্রম খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

বিআইডিএসের গবেষণা পরিচালক বিনায়ক সেনের সঙ্গে বৈঠক:

বিনায়ক সেন উল্লেখ করেন, বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন নীতি ও কৌশলের মধ্যে জিএম প্রক্রিয়া বিদ্যমান। কিন্তু বাস্তবে তার চর্চা হয় না। তাঁর মতে, এটা হয় সংস্কৃতিগত কারণে এবং সাধারণ মানুষের মধ্যে এ ব্যাপারে সুস্পষ্ট ধারণা না থাকায়। কিন্তু উন্নয়ন কার্যক্রমের দক্ষতা বৃদ্ধি এবং সার্বিক পারফরমেন্সের জন্য এটা প্রয়োজন। তিনি জানান, বিশ্বের কোনো দেশে এ পর্যন্ত জিএমের প্রভাব দেখতে কোন সমীক্ষা চালানো হয়নি। সে ক্ষেত্রে বাংলাদেশ এ বিষয়ে পাইলট প্রকল্প সূচনা করা নিয়ে গর্ব করতে পারে। পাইলটিং ভিত্তিতে প্রকল্প এলাকার একটি ছোট ইউনিটে জিএমের প্রভাব দেখতে তিনি ‘ডাবল ডিফেন্স’ এর পরামর্শ দেন। ‘ডাবল ডিফেন্স’ হলো দুটি কর্মসূচির পার্থক্য যেখানে একটিতে জিএম ব্যবহার করা হয়েছে অন্যটিতে হয়নি; পার্থক্য দেখার জন্য এটা করা হবে। তিনি আরও পরামর্শ দেন, ‘সিভিল সোসাইটি প্লাস’ ক্যাম্পেইনের জন্য। এর মানে হলো, গণমাধ্যমকে কর্মসূচি সহযোগী হিসেবে নেওয়া, যাতে লোকে এ বিষয়ে সহজে জানতে পারে।

বিনায়ক সেন বলেন, নীতিপ্রণেতাদের রাজি করানোর জন্য বলতে হবে জিএম ‘রাজনৈতিক সংশোধনের’ জন্য নয়, বরং কার্যকারিতা বৃদ্ধির জন্য। কর্মসূচি মনিটরিং বিষয়ে তিনি বলেন, জিএম চালু করার জন্য কর্মসূচি মনিটরিংয়ের মান বাড়ানোর বিষয়টি খুব জরুরি। আর জিএমসহ ও জিএম ছাড়া কর্মসূচি মনিটরিংয়ের জন্য স্থানীয় গণমাধ্যম ও কমিউনিটি গ্রুপগুলোর ওপর আস্থা রাখা যায়।

২৭.০৫.২০১৫

ডবলিউএফপি

ভিজিডি পরিচালনায় সরকারের একাধিক বিভাগ জড়িত থাকলে যে জটিলতাগুলো সৃষ্টি হয়, তার ব্যাখ্যা দিলেন সদস্যরা। অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে টাকা আসে এমওডারিউসি তে। এমওডারিউসি আবার খাদ্য কেনা ও সংরক্ষণের জন্য নির্ভর করে খাদ্য বিভাগের ওপর। তারপর খাদ্য কেনা ও তা মজুদ করা হয়। কর্মসূচি পরিচালনার নকশায় স্থানীয় পর্যায়ে খাদ্য পরিবহন ব্যয় ও শ্রমিকদের মজুরির কথা উল্লেখ না থাকায় হতাশা এবং অব্যবস্থাপনার সৃষ্টি হয়।

পরিচালনা ম্যানুয়েলে অভিযোগ করার একটি পদ্ধতি আছে, কিন্তু লোকে সেটা সাধারণত ব্যবহার করে না। কখনো না জানার কারণে, কখনো অসচেতনতার কারণে, কখনো বা উপকারভোগী হিসেবে নাম কাটা যাওয়ার ভয়ে।

জিএম বিষয়ে পাইলটিংয়ের বিষয়টিকে স্বাগত জানানো হয়েছে। সঙ্গে বলা হয়েছে, ওয়ার্ড ও ইউনিয়ন পর্যায়ে তথ্য প্রচারের দিকে গুরুত্ব দিতে। গুরুত্ব দিতে হবে সরবরাহ ও চাহিদা উভয় পক্ষের অধিকারের বিষয়টির ওপর। এ ছাড়া অনাকাঙ্ক্ষিত হয়রানি এড়াতে তথ্য ফাঁসকারীর পরিচয় গোপন রাখার ব্যবস্থা নিতে হবে।

পরিশিষ্ট ৯: লাইন মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে বৈঠক

নোটস: ভিজিডি

এমওডারিউসি

তারিখ: ২১ এপ্রিল ২০১৫

তারিক-উল-ইসলামের সঙ্গে বৈঠক, তাঁর একজন কর্মী আংশিকভাবে অংশ নেন

উপস্থিত: নিনা, শেলী, সোমা

বিদ্যমান অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রয়োগ এবং নীতিমালা:

- লোকের অভিযোগ জানানোর সুযোগ রয়েছে।
- ইউএনওর তত্ত্বাবধানে জনগণের পর্যবেক্ষণ ও অভিযোগ শোনার জন্য প্রতিটি ইউনিয়নে একজন করে ট্যাগ কর্মকর্তা নিযুক্ত করা হয়েছে। বড় কোনো পর্যবেক্ষণ বা অভিযোগ পেলে সমন্বয় বৈঠকে তা তোলা হয়। ইউএনওর দায়িত্ব হলো এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা। তবে কেবল অপারেশনাল ম্যানুয়েলেই এই প্রক্রিয়ার অস্তিত্ব রয়েছে। বাস্তব ক্ষেত্রে সবকিছুই অনানুষ্ঠানিক। আনুষ্ঠানিক অভিযোগ নিবন্ধনের কোনো চর্চা ও তদারকি নেই। তবে ব্যবস্থাটা তৈরি রয়েছে; এখন প্রয়োজন হলো সেটা আনুষ্ঠানিক করা।
- কর্মসূচির সার্বিক তদারকি (মনিটরিং) খুব দুর্বল বলে মনে হয়। মনিটরিং ব্যবস্থা নিয়ে আলোচনা হওয়ার সময় এটি ব্যাখ্যা বা এ বিষয়ে মন্তব্য করার বদলে তিনি একজন কর্মীকে কথা বলতে ডাকেন। ওই কর্মী জানান, তিনি ভিজিডি কর্মসূচিতে একটি মাঠে ছিলেন। দেখেছেন নারীরা আইজিএ প্রশিক্ষণ নিচ্ছেন এবং বাইরে থলি

নিয়ে অপেক্ষা করার পর ‘সাহায্য’ গ্রহণ করছেন। তিনি প্রশিক্ষণের গুণগত মান ও বিষয় নিয়ে বেশি কিছু বলতে পারেননি। পারেননি উপকারভোগীদের বিষয়ে আর কোনো পর্যবেক্ষণ বা নিজের কোনো মিথস্ক্রিয়ার কথা জানাতে। মনে হলো, পদ্ধতিগত মনিটরিং ও মূল্যায়নের জন্য কী ব্যবস্থা আছে, সচিব তা নিজেই জানেন না।

- এনএসএসএস এর চতুর্থ খসড়ার রেফারেন্স অনুযায়ী তিনি জিএম সম্পর্কে এবং অভিযোগ প্রতিকার নিয়ে সরকারের সঙ্গে এনজিওর কাজ সম্পর্কে সচেতন। তিনি জিএম নিয়ে এমজেএফের পাইলটিংয়ের ধারণার প্রশংসা করেন। যখন এটা প্রস্তুত হবে তখন এমজেএফকে তাঁর কাছে চিঠি লিখতে হবে। তখন তিনি ইউএনওদের কাছে চিঠি লিখবেন এতে সহায়তা করার জন্য।
- **বাছাই প্রক্রিয়া:** ভিজিডির প্রধান সমস্যা হলো ঘুষ ও স্বজনপ্রাপ্তি। এটাকে সঠিকপথে নেওয়ার জন্য সবচেয়ে কঠিন স্তর এটাই। এখনকার দিনে এমপি, উপজেলা চেয়ারম্যান পর্যায়ের মতো শীর্ষ নেতারা উপকারভোগীদের তালিকা নিয়ে নয়চ্যায় করেন না। তারা অনেক সম্পদের মালিক। তাদের নজর থাকে বড় বড় প্রকল্পের দিকে। ভিজিডির অনিয়ম প্রকৃতপক্ষে হয় ওয়ার্ড পর্যায়ে, ওয়ার্ড সদস্য ও ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যানের মাধ্যমে। সমাজের ওই স্তরে জালিয়াতির সুতা এতটাই পঁচানো যে, সেখানে আনুষ্ঠানিক পদ্ধতিতে অভিযোগ দায়ের করা অনেক দূরের বিষয় বলে মনে হয়।
- তিনি মনে করেন, এনজিওগুলো যদি বাছাই স্তরে অভিযোগ পর্যালোচনা করতে পারে তাহলে অনিয়ম উল্লেখযোগ্যভাবে কমে যাবে। কিন্তু ওই পর্যায়ে এটা করার চেষ্টা বিপজ্জনক। এমনকি কেউ খুনও হতে পারে!
- পাইলটিংয়ের সময় পাওয়া অভিযোগগুলো অনলাইনসহ বিভিন্নভাবে প্রকাশিত হতে পারে যাতে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়সহ সবাই তা দেখতে পায়।

তারিখ: ২১ এপ্রিল

সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়

উপস্থিত: নুরুল করীর সিদ্ধিকী, যুগ্মাসচিব এবং মো. সাজ্জাদুল ইসলাম, সমাজসেবা কর্মকর্তা

জিএম সম্পর্কে ধারণা/ বুঝতে পারা

তারা জিএম টার্মিটি এবং এনএসএসএস এর চতুর্থ খসড়ায় এর অন্তর্ভুক্তি সম্পর্কে সচেতন। গ্রাম পর্যায়ের কর্মসূচি কর্মীর চেয়ে একটি তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে অভিযোগ সংগ্রহের পরামর্শ দেন তারা।

তারা তাদের ব্যাংকের মাধ্যমে অর্থ হস্তান্তরের সাফল্য নিয়ে গবিত। এ প্রক্রিয়া অনিয়ম কমিয়েছে। তবে তারা হস্তান্তর সম্পর্কিত অভিযোগগুলো যেমন: অনেক দূরের ব্যাংকে যেতে হওয়া, অর্থ সংগ্রহ করার ক্ষেত্রে ব্যয় ইত্যাদি সমস্যার ব্যাপারে একমত। তারা এ জন্য প্রার্থীর দোরগোড়ায় সেবা নিয়ে যেতে মোবাইল ব্যাংকিংয়ের ব্যাপারে একটি পাইলটিং প্রকল্পের কথা ভাবছেন।

তাদের দৃষ্টিতে সবচেয়ে বড় চ্যালেঞ্জ হলো উপকারভোগী বাছাই প্রক্রিয়ায় রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ। একই সঙ্গে তারা মনে করেন, উপকারভোগী হওয়ার শর্তগুলো অনেক বেশি ব্যাপক এবং বরাদ্দ তুলনামূলকভাবে কম। এটা বাছাই সংক্রান্ত অভিযোগ কমানো কঠিন করে তোলে।

তারা জিএম নিয়ে পাইলট প্রকল্পে অভিযোগ দায়ের এবং জনসচেতনতা সৃষ্টির প্রতি গুরুত্ব দেওয়ার ধারণার প্রশংসা করেন। এমজেএফ এবং তাদের মধ্যে প্রথমে একটি সমরোতা স্মারক হবে বলে আশা প্রকাশ করেন তারা।

পরিশিষ্ট ১০: পুন্স (পিইউএসপিও) এর সহায়তায় এসপি ফোরামের সাফল্যের গল্প

<p>তারিখ : জানুয়ারী ০৫, ২০১৫ খ্রি।</p> <p>স্বাক্ষর,</p> <p>উপজেলা নির্বাচী আফসার,</p> <p>মিঠাপুর উপজেলা,</p> <p>রংপুর।</p> <p>বিষয় : মাতৃত্ব ভাতা কর্মসূচীতে নৌকাত বাইচুত নির্বাচন সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রসদে।</p> <p>জ্ঞাব,</p> <p>সর্বনামে বিনোদ নিদেন যে, আমি নিম্ন স্বাক্ষরকারী মো: নওশাদ আলী পিতা মো: সেকেন্দর আলী পুল বালাদেশ পরিচালিত এসএসএনাপি প্রকল্পের বড় হস্তক্ষেপ ইতিবাচক সামাজিক সম্পর্ক ক্ষেত্রে ব্যবহৃত হওয়ার কারণে অংশ হিসেবে বিনোদ ১৪/১/২০১৪ ইং তারিখ ১৫ নং বড় হস্তক্ষেপ ইউনিয়নের ৮ নং ওয়ার্ডে মাতৃত্ব ভাতা কর্মসূচী বিষয়ে সামাজিক নৌকাত প্রকল্পালান করে জানতে পারি যে, মোঃ আব্দুল্লাহ বেগম স্থানীয় মো: বাহুল মিয়া গ্রাম: হাসনের পাড়া, ডক: নামকর, মিঠাপুর উপজেলা, রংপুর এবং স্থানীয় বাসিন্দা। তিনি হই সঞ্চালনে জনো। কিন্তু এ পর্যন্ত অঙ্গসভা নাই। তিনি ২০১৪ - ২০১৫ ইং অর্থ বছরে একজন মাতৃত্ব ভাতা ভোগী হিসাবে চুক্তি মননান্ত। মাতৃত্ব ভাতার উপকারভোগী নির্বাচন নৌকাতে অভিযোগ কর্মসূচী শুরু করেন। এই ক্ষেত্রে মাতৃত্ব ভাতা ভোগী মাতৃত্ব প্রতিমাণ বাইচুত ক্ষেত্রে হয়েছে।</p> <p>বিদ্যমান প্রাণী যে, বিষয়টি তদন্ত প্রকৰিক বালাদেশ সরকারের নৌকাতে মাতৃত্ব প্রতিমাণ করে পুন: ভালিকা ও ব্রাদ্দ দেওয়ার প্রসারে জন্য বিনোদ আর্জি পেশ করাই।</p> <p>বিনোদ নিদেনক,</p> <p style="text-align: center;">(স্বাক্ষর)</p> <p>মো: নওশাদ আলী স্বাক্ষরক,</p> <p>১৫ নং বড় হস্তক্ষেপ সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম, বড় হস্তক্ষেপ ইউনিয়ন, মিঠাপুর, রংপুর।</p> <p>অনুলিপি :</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. উপজেলা সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম, মিঠাপুর, রংপুর। ২. ১৫ নং বড় হস্তক্ষেপ ইউনিয়ন চেয়ারম্যান, মিঠাপুর, রংপুর। ৩. উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মসূচী, মিঠাপুর, রংপুর। ৪. পুল বালাদেশ, মিঠাপুর, রংপুর।

<p>মাতৃত্ব প্রতিমাণ কর্মসূচী নির্বাচন নৌকাতে মাতৃত্ব প্রতিমাণ করে পুন: ভালিকা ও ব্রাদ্দ দেওয়ার প্রসারে জন্য বিনোদ আর্জি পেশ করাই।</p> <p>বিনোদ নিদেনক,</p> <p style="text-align: center;">(স্বাক্ষর)</p> <p>মো: নওশাদ আলী স্বাক্ষরক,</p> <p>১৫ নং বড় হস্তক্ষেপ সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম, বড় হস্তক্ষেপ ইউনিয়ন, মিঠাপুর, রংপুর।</p>
<p>মাতৃত্ব প্রতিমাণ কর্মসূচী নির্বাচন নৌকাতে মাতৃত্ব প্রতিমাণ করে পুন: ভালিকা ও ব্রাদ্দ দেওয়ার প্রসারে জন্য বিনোদ আর্জি পেশ করাই।</p> <p>বিনোদ নিদেনক,</p> <p style="text-align: center;">(স্বাক্ষর)</p> <p>মো: নওশাদ আলী স্বাক্ষরক,</p> <p>১৫ নং বড় হস্তক্ষেপ সামাজিক সুরক্ষা ফোরাম, বড় হস্তক্ষেপ ইউনিয়ন, মিঠাপুর, রংপুর।</p>

৪০১৪/১৫/১৫ তারিখ পঞ্জীয়ন পত্র

বালাদেশ প্রকাশন পত্র প্রকাশন পত্র

পরিশিষ্ট ১১: ২০১৪ সালে মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সমাধান হওয়া অভিযোগ (বাংলায় ক্ষয়ান করা কপি)

পরিশিষ্ট ১২: জিএম বিষয়ে আন্তর্জাতিক অভিজ্ঞতা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বেশ কিছু আন্তর্জাতিক উদাহরণ আছে। সেখানে প্রকল্পের নকশা ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি বিভিন্নরকম। তবে এর অনেক ক্ষেত্রেই অভিযোগ ব্যবস্থাপনাটি কার্যকর। সেখানে নিজে উপকারভোগী হোক বা না হোক, যে কেউ অভিযোগ দায়ের করতে পারে এবং সমস্যার সম্ভোষজনক সমাধান পেতে পারে।

ভারতে চাকরির নিশ্চয়তা কর্মসূচিতে (এমজিএনআরইজিএ) সহায়তা করে সামাজিক নীরিক্ষা কৌশল। এটি বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া সুষ্ঠু ও দক্ষ করতে সহায়তা করেছে। এ ছাড়া এটি মানুষকে অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা, কর্মসূচি ডেলিভারিতে জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করা এবং রাষ্ট্র ও প্রাণিক মানুষের মধ্যে সামাজিক সংযুক্তি দৃঢ় করায় ভূমিকা রেখেছে। এ ব্যাপারে আরও তথ্য জানা যাবে এ ওয়েব ঠিকানায়: <http://www.mgnrega.co.in>

এনএসএস প্রক্রিয়া আন্তর্জাতিক বেশ কিছু কর্মসূচি পর্যালোচনা করেছে। তাদের পাওয়া তথ্য-উপাদের সারাংশ:

কেনিয়ায় দ্য হাঙ্গার সেফটি নেট প্রোগ্রাম: <http://www.hsnsp.or.ke/> স্থানীয় ‘মানবাধিকার কমিটি’ পরিচালনা করে। এ কমিটি ‘নাগরিক সেবা অধিকার সনদ’ অনুযায়ী অর্থ স্থানান্তরের বিষয়টি তদারক করে।

দ্য ভিশন ২০২০ উমুরেঙে প্রোগ্রাম (ভিইউপি)

[http://www.gov.uk/government/publication/visoin-2020- umurnge-programme-rwanda-business-case-and-intervention-summary-3.](http://www.gov.uk/government/publication/visoin-2020- umurnge-programme-rwanda-business-case-and-intervention-summary-3)

রুয়ান্ডার দ্য ভিশন ২০২০ উমুরেঙে প্রোগ্রামের আওতায় ‘আপিলস অ্যান্ড কমপ্লেইন্টস প্রসেস’ নামে পাইলট প্রকল্প পরিচালনা করে। উপকারভোগীদের অধিকার ও দায়িত্ব বিষয়ক সনদ এতে সমর্থন দেয়। এতে উপকারভোগীদের যে অধিকারের কথা বলা হয়েছে তা কেনিয়ার এইচএসএনপির অনুরূপ।

মোজাস্বিক এখন তার সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিগুলোর বাস্তবায়ন পদ্ধতি আরও শক্তিশালী করছে। যেখানে কমিউনিটির কেস ব্যবস্থাপনার বিষয়গুলো এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া অন্তর্ভুক্ত থাকবে। (এই সারাংশ নেওয়া হয়েছে এনএসএসের চূড়ান্ত খসড়া থেকে)

পরিশিষ্ট ১৩: এক নজরে এসজিএসপির সহযোগী এবং তাদের দায়িত্ব

সহযোগী	মূল দায়িত্বগুলো
বাংলাদেশ সরকার অভ্যন্তরীণ সম্পদ দিয়ে সামাজিক সুরক্ষা ইউনিটগুলো প্রতিষ্ঠা করবে (ম্যাক্সওয়েল স্ট্যাম্প লিমিটেড ব্যবস্থাপনা এজেন্ট হিসেবে কাজ করছে বাংলাদেশ সরকারকে কারিগরী সহায়তা দিতে)	সামর্থ্য বৃদ্ধির জন্য এমওএফে জায়গা সৃষ্টি করে। এটা করে আর্থিক ও বিশ্লেষণ কর্মসূচী তদারক করতে; এমওএফ-এ এমআইএস প্রতিষ্ঠা করা যাতে করে সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচীর ব্যয় এবং টার্গেট জনগোষ্ঠীর কাছে তা পৌঁছানোর বিষয়টি নজরদারি করা যায়; জাতীয় সামাজিক সুরক্ষা কৌশলের নকশা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন; সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় সামাজিক সুরক্ষা ইস্যুগুলো অন্তর্ভুক্ত করা
ইউএনডিপি	পরিকল্পনা কমিশনের জিইডিতে সামর্থ্য তৈরি করে জাতীয় পরিকল্পনার কর্মসূচিগুলোকে এক কাতারে করা জাতীয় পরিকল্পনার কর্মসূচিগুলোকে এক কাতারে করতে সরকারি কর্মীদের সামর্থ্য ও দক্ষতার উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট খাতে কৌশলগত তত্ত্ববধানের একটি প্ল্যাটফরম তৈরি করা কৌশলগত নির্দেশনায় সহায়তা দিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সঙ্গে সম্পৃক্ত হওয়া
ডাব্লিউএফপি	ভিজিএফের মাধ্যমে উপকারভোগীদের বর্ধিত পুষ্টিগ্রহণের বিষয়টি নিশ্চিত করতে এমওডাব্লিউসিএ'র সঙ্গে কাজ করা এসএসএন-এ মডিউলসহ খানা আয়-ব্যয় জরিপের (এইচআইইএস) উন্নয়নে এর নকশা ও বাস্তবায়নে বিবিএসকে সহায়তা দেওয়া

বিশ্ব ব্যাংক	<p>প্রধান এসএসএন কর্মসূচীগুলোর প্রাতিষ্ঠানিক বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন;</p> <p>সামাজিক সুরক্ষা প্রকল্পগুলোতে সরকারি ব্যয় পর্যালোচনার নীতির সারসংক্ষেপ</p>
মানুষের জন্য ফাউন্ডেশন (এমজেএফ) সিভিল কম্পানেন্ট	<p>সামাজিক সুরক্ষা কর্মসূচীগুলোর আওতা, কার্যকারিতা ও প্রভাব বিষয়ক প্রতিক্রিয়া তুলনা করা;</p> <p>এনএফএসপি প্রতিষ্ঠা</p> <p>নির্বাচিত প্রকল্পগুলোর জন্য অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নিয়ে পাইলট প্রকল্প করা</p> <p>নির্বাচিত কিছু কর্মসূচিতে প্রচলিত ধারণা বিষয়ে জরিপ করা</p>

সূত্র: জিএমের জন্য এমজেএফের তৈরি ব্যাকগ্রাউন্ড পেপার, খসড়া ০৫ মার্চ, ২০০৫

পরিশিষ্ট ১৪: প্রধান ঝুঁকি/চ্যালেঞ্জ

প্রধান ঝুঁকি/ চ্যালেঞ্জ	ঝুঁকি প্রশমনের উপায়
কেন্দ্রীয় সরকারের পাইলট প্রকল্পে সম্পৃক্ত হওয়ার প্রয়োদনা নেই বা সরকার সহায়তায় আগ্রহী নয়	বিভিন্ন লাইন মন্ত্রণালয়ের সঙ্গে সম্পৃক্ত হয়ে পাইলটে সমর্থন দিতে ডিএফআইডি কেন্দ্রীয় সরকারের এনএফএসপির ওপর প্রভাব বিস্তার করবে
স্থানীয় সরকার-বিশেষ করে ট্যাগ কর্মকর্তারা এবং সমাজ সেবা কর্মকর্তারা- পাইলটে সম্পৃক্ত হতে প্রয়োদনা পায় না	যেমনটা উপযুক্ত-ইউএনও এবং/অথবা উপজেলা চেয়ারম্যানকে পাইলটে সম্পৃক্ত করা
জিএম প্রক্রিয়ার রাজনীতিকরণ হয় এবং একে বৈরিতার সঙ্গে দেখা হয়	কৌশলগত একটি তথ্য প্রচারাভিযানে গণমাধ্যমকে সম্পৃক্ত করে কিছু ঝুঁকি কমানো যায়

অভিযোগ (জিএম) ইউনিয়ন চেয়ারম্যান ও কায়েমী স্বার্থবাদীদের দখলে চলে যাওয়া	ব্যবস্থাপনা ইউনিয়ন পর্যায়ে এসপিএফ শক্তিশালী করা
সব অভিযোগ এবং মনোযোগ শুধু বাছাই প্রক্রিয়াকে কেন্দ্র করে	এটা খুব ঝুঁকির বিষয়। পূর্বশর্ত হিসেবে জিএম সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি গুরুত্বপূর্ণ
কোনো অভিযোগ না জমা পড়া	এফড়এফ সহজতর করা। অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ দায়েরকে আনুষ্ঠানিক রূপ দেওয়া
সংগ্রহ করা অভিযোগগুলো 'প্রতিকারযোগ্য' নয় এবং উপকারভোগীরা হতাশ হয়/ আস্থা হারায়	উপকারভোগীদের সঙ্গে নিবিড় যোগাযোগ রাখা এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর কার্যকর ব্যবস্থা রাখা
অভিযোগ উত্থাপন করা হয়, কিন্তু এ জন্য লোককে প্রতিশোধের গুরুকর শিকার হতে হয়	এ জন্য অভিযোগ বেনামে নেওয়ার সুযোগ রাখা
সামাজিক সুরক্ষা ফোরামগুলো আস্থায় নেওয়ার মতো বা কার্যকর নয়	পাইলট এলাকা বাছাইয়ে যোগ্যতার শর্তগুলো অনুসরণ করা
স্থানীয় সহযোগী এনজিওগুলোর সামর্থ্য সীমিত এবং/অথবা জিএমকে তারা <u>চাপ দিয়ে</u> কার্যকর করার বিষয় বলে মনে করে	প্রস্তুতিমূলক পর্যায়ে জিএম বিষয়ে প্রশিক্ষণ রাখা
এমজেএফ ব্যবস্থাপনায় (জিএম) যথেষ্ট মনোযোগ এবং সহায়তা দেয় না	বাস্তবায়নের আগে ডিএফআইডি এবং এমজেএফের মধ্যে আলোচনা। পাইলটিংয়ের জন্য কার্যক্রমগুলোর বিষয়ে একমত হওয়া
কার্যক্রম বাস্তবায়ন ভালো কিন্তু নথিভুক্ত করা হয় দুর্বলভাবে	পর্যাপ্ত সম্পদের বরাদ্দ এবং নথিভুক্ত করার সামর্থ্য বৃদ্ধি করা

ফুটনোট

- ১. সূত্র: ফাইন্যান্স বিভাগ, বাংলাদেশ ব্যাংক ও বিবিএস
- ২. সোশ্যাল সেফটি নেট কর্মসূচির নাম এখন সোশ্যাল সিকিউরিটি সিস্টেম
- ৩. এনএসএসএস, পৃষ্ঠা ২, অনুচ্ছেদ ৩
- (৪) রিভিউ অব, অ্যাড রেকমেন্ডেশনস ফর, ত্রিভাস মেকানিজমস ফর সোশাল প্রটেকশন প্রোগ্রামস অক্সফোর্ড পলিসি ম্যানেজমেন্ট, ভ্যালেন্টিনা বারকা, ২০১২
- (৫) শ্লোবাল রিভিউ অব ত্রিভাস রিড্রেস মেকানিজম ইন ওয়ার্ল্ড ব্যাংক প্রজেক্ট, ২০১৪, পৃ.১
<http://documents.worldbank.org/curated/en/2014/01/20182297/global-review-grievance-redress-mechanisms-world-bank-projects>
- (৬) এনএসএসএস, পৃ. ১০৭, শেষ অনুচ্ছেদ
- (৭) জিএসডিআরসি, হেলপ ডেক্ষ রিসার্চ, ত্রিভাস রিড্রেস মেকানিজম ইন বাংলাদেশ, পৃ.১২ অনুচ্ছেদ ১
- ড্রিজিট রোওয়ার্ড ও সুমেধু রাও ২৩.০১.২০১৫
- (৮) জিএসআরডিসি রিপোর্ট, পৃ. ২; নেওয়া হয়েছে রাও, এস (২০১৪) ত্রিভাস রিড্রেস মেকানিজমস ইন পাকিস্তান, জিএসআরডিসি হেলপ ডেক্ষ রিসার্চ রিপোর্ট ১১১৭. বার্মিংহাম
<http://www.gsdrc.org/go/display?type=Helpdesk&id=1117>
- (৯) সহযোগীদের সঙ্গে আলোচনার বিস্তারিত জানতে পরিশিষ্ট ৪ দেখুন
- ১০. এনএসএসএস- পৃষ্ঠা ১০৭
- ১১. এনএসএসএস -পৃষ্ঠা xxi
- ১২. খসড়া প্রতিবেদন: বেসলাইন সার্ভে অব এনহ্যাঙ্গিং অ্যাকাউন্টিবিলিটি অ্যাড ট্র্যান্সপারেন্সি অব গভ: সোশ্যাল প্রোটেকশন সিস্টেম ইন বাংলাদেশ (এসজিএসপি-সিভিল সোসাইটি কম্পানেন্ট), পৃষ্ঠা ৬২, এমজেএফ
- ১৩. সিএও অ্যাডভাইজরি নোট: এ গাইড টু ডিজাইনিং অ্যাড ইমপ্রিমেন্টিং ত্রিভাস মেকানিজমস ফর ডেভলেপমেন্ট প্রজেক্টস, পৃষ্ঠা ২৮
- ১৪. পরিশিষ্ট ৩, মাঠ সফরের সারসংক্ষেপ
- ১৫. ট্রাফিক লাইট ইন্ডিকেটর দিয়ে একটি বাছাই ছিড (পরিশিষ্ট ৩) তৈরি করা হয়েছে যা পরিশিষ্ট ৪ হিসেবে সংযুক্ত করা হয়েছে