

এনডিপি-সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থা-২০২০

NDP-Community Response Mechanism-CRM

প্রথম প্রকাশ জুলাই ২০২০



ন্যাশনাল ডেভেলপমেন্ট প্রোগ্রাম (এনডিপি)

এনডিপি ভবন, বাগবাড়ী, শহীদনগর, কামারখন্দ, সিরাজগঞ্জ।

ফোন : ০৭৫১-৬৩৮৭০; ফ্যাক্স : ০৭৫১-৬৩৮৭৭

e-mail: akhan_ndp@yahoo.com

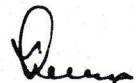
website : www.ndpbd.org

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
১	ভূমিকা	০১
২	উদ্দেশ্য	০১
৩	সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থা সংক্রান্ত নীতিমালার কার্যকারিতা	০১
৪	সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা	০১
৫	সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের কার্যাবলি	০২
৬	সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটি	০২
৭	প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন এর দায়িত্ব ও কর্তব্য	০২
৮	কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান-ফোকাল পার্সন এর দায়িত্ব ও কর্তব্য	০৩
৯	প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলের ডেস্ক কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কর্তব্য	০৩
১০	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	০৪
১১	অভিযোগ গ্রহণ পদ্ধতি	০৪
১২	অভিযোগ যাচাই-বাছাই	০৪
১৩	অভিযোগ তদন্ত	০৪
১৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি	০৫
১৫	আপিল ও আপিল নিষ্পত্তি	০৫
১৬	অভিযোগ বাতিল	০৫
১৭	হয়রানিমূলক অভিযোগ	০৬
১৮	সামাজিক সাড়া প্রদান বিষয়ক গবেষণা কার্যক্রম	০৬
১৯	তদারকি ও পরিবীক্ষণ	০৬
২০	প্রতিবেদন প্রনয়ন ও উপস্থাপন	০৬
২১	নথিপত্র সংরক্ষণ	০৬
২২	সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা আধুনিকিকরণ	০৬
২৩	নীতিমালা সংশোধন	০৬

স্বাক্ষর

Chairperson
National Development Programme-NDP



Md. Alauddin Khan
Executive Director
National Development Programme (NDP)

এনডিপি-সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থা-NDP-Community Response Mechanism

ভূমিকা : ন্যাশনাল ডেভেলপমেন্ট প্রোগ্রাম (এনডিপি) একটি বেসরকারী উন্নয়ন সংস্থা হিসাবে ১৯৯২ খ্রিস্টাব্দ থেকে বিগত ২৮ বছরেরও বেশি সময় ধরে বাংলাদেশের পিছিয়ে পড়া বিভিন্ন শ্রেণী পেশার মানুষের অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন কর্মসূচি/কার্যক্রম বাস্তবায়ন করে আসছে। বর্তমানে এনডিপি দেশের ৩ টি বিভাগের (রাজশাহী, রংপুর ও ঢাকা) ১৮ টি জেলার, ৪০ টি উপজেলার, ৩১৪ টি ইউনিয়ন/ পৌরসভার আওতায় ৩,৩৭৩ টি গ্রামে এর কার্যক্রম বিস্তৃত করেছে এবং এই ধারা চলমান আছে। কর্ম এলাকায় সংস্থা বর্তমানে ৭ টি বৃহত্তর ক্ষেত্র যেমন- ১. সামাজিক উন্নয়ন (বিভিন্ন সামাজিক ব্যথিকেন্দ্রিক সামাজিক উন্নয়ন, শিক্ষা উন্নয়ন, স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা, পানি ও পয়ঃনিষ্কাশন, প্রতিবন্ধিতা উন্নয়ন, কৈশোর উন্নয়ন ও প্রবীণ জনগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়ন) ২. অর্থনৈতিক উন্নয়ন (ঋণ কার্যক্রম, সঞ্চয় কার্যক্রম, উদ্যোগ উন্নয়ন), ৩. জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন (খাদ্য নিরাপত্তা, পুষ্টি উন্নয়ন ও জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন), ৪. কৃষি উন্নয়ন (কৃষি উন্নয়ন, প্রাণীসম্পদ উন্নয়ন ও মৎস্য উন্নয়ন), ৫. পরিবেশ উন্নয়ন (সামাজিক বনায়ন, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, জলবায়ু পরিবর্তনে খাপ খাওয়ানো, জ্বালানী উন্নয়ন), ৬. প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন (প্রশিক্ষণ ও দক্ষতা উন্নয়ন, সমাজভিত্তিক সংগঠন উন্নয়ন, স্থানীয় সরকার শক্তিশালীকরণ) এবং ৭. অধিকার ও সুশাসন (মানবাধিকার, আইনি সহায়তা সেবা, নারী পুরুষ সমতা উন্নয়ন)।

বর্ধিত ক্ষেত্রসমূহে বিভিন্ন সময়ে সংস্থা বিভিন্ন কর্মসূচি/প্রকল্প বাস্তবায়ন করেছে এবং বর্তমানে ৩৪ টি কর্মসূচি/প্রকল্প চলমান রয়েছে এবং নিয়মিতভাবে নতুন নতুন কর্মসূচি/প্রকল্প কার্যতালিকায় যুক্ত হচ্ছে। বর্তমান কর্মসূচি/প্রকল্পসমূহের সরাসরি উপকারভোগী সংখ্যা প্রায় ৫.৫০ লক্ষ এবং পরোক্ষভাবে আরো বৃহৎ জনগোষ্ঠি উন্নয়ন ধারায় সম্পৃক্ত রয়েছে যা দিন দিন ক্রমশঃ বৃদ্ধি পাচ্ছে। সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থা মূলত সংস্থার বিভিন্ন কর্মসূচি/প্রকল্পের মাধ্যমে নির্ধারিত সেবা নির্দিষ্ট উপকারভোগী পর্যায়ে যথাযথভাবে নিশ্চিতকরণে একটি প্ল্যাটফর্ম যা প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক বা মানদণ্ড হিসাবে কাজ করে।

কর্মসূচি/প্রকল্প এলাকায় অবস্থিত প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে সেবার সাথে সম্পৃক্ত যে কোন ব্যক্তি বা গোষ্ঠি সেবার বর্ধিত তার ন্যায়সঙ্গত অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। অভিযোগকারীকে তার অভিযোগ বিষয়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত বা অগ্রগতি বিষয়ে অবহিতকরণ, যে কোন বিষয়ে অভিযোগকারীর মতামত বা পরামর্শ পর্যালোচনা ও মূল্যায়ন করার ব্যবস্থা এই ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

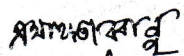
উদ্দেশ্য

- বিভিন্ন অংশীজনের নিকট কর্মসূচি/প্রকল্প তথা সংস্থার জবাবহিদিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং ভোগান্তিবিহীন সেবা নিশ্চিতকরণ।
- বিভিন্ন কর্মসূচি / প্রকল্পের নির্ধারিত প্রতিশ্রুত সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে অংশীজনদের অসন্তুষ্টি, সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। ক্ষোভ বা অসন্তোষ বা সংক্ষুব্ধতা যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে অসন্তোষ বা ক্ষোভ বা সংক্ষুব্ধতা প্রশমনের সূযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে কার্যকর প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক।
- অংশগ্রহণমূলক কর্মসূচি/প্রকল্প বাস্তবায়নের মাধ্যমে প্রকৃত সেবাভোগীদের মাঝে যথাযথ সেবা নিশ্চিতকরণ।

সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থা সংক্রান্ত নীতিমালার কার্যকারিতা : সংস্থার নির্বাহী পরিষদের অনুমোদন স্বাপেক্ষে অত্র নীতিমালা জুলাই ০১, ২০২০ খ্রিস্টাব্দ তারিখ থেকে কার্যকর বলে গণ্য হবে।

সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা

১. সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেল, সমন্বয় কমিটি ও ফোকাল পার্সন
- ১.১ প্রধান কার্যালয়ে একটি সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেল থাকবে।
- ১.২ প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের ৫ সদস্য বিশিষ্ট একটি সমন্বয় কমিটি থাকবে। কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভায় মিলিত হয়ে সংস্থার সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করবেন, রেজুলেশনে লিপিবদ্ধ করবেন ও প্রয়োজনীয়



সুপারিশসহ সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বরাবর পেশ করবেন। প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন পদাধিকারবলে এই কমিটির আহ্বায়ক হবেন।


- ১.৩ সেলে একজন ফোকাল পার্সন থাকবেন যিনি সেলের কার্যক্রম পরিচালনা ও তদারক করবেন।
- ১.৪ সেলে একজন ডেস্ক অফিসার থাকবেন যাঁর সুনির্দিষ্ট দায়িত্ব-কর্তব্য থাকবে এবং তিনি প্রধান কার্যালয় ফোকাল পার্সনের সরাসরি তত্ত্বাবধানে তাঁর দায়িত্ব পালন করবেন।
- ১.৫ চলমান সকল কর্মসূচি/প্রকল্প ভিত্তিক একজন করে ফোকাল পার্সন থাকবেন যিনি প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের সাথে যথাযথ সমন্বয় প্রক্রিয়ার মধ্যে কর্মসূচি/প্রকল্পের আওতায় সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম পরিচালনা করবেন।

২. সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের কার্যাবলি

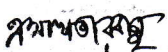
- ২.১ একজন ফোকাল পার্সন মনোনয়ন করা;
- ২.২ একজন ডেস্ক অফিসার মনোনয়ন করা;
- ২.৩ প্রধান কার্যালয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ যথাযথ গ্রহণ, লিপিবদ্ধকরণ ও নিষ্পত্তি করা;
- ২.৪ কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রমের যথাযথ সমন্বয় সাধন;
- ২.৫ সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত প্রধান কার্যালয় ও কর্মসূচি/প্রকল্পের ফোকাল পার্সনদের তথ্য (নাম, পদবী, কর্মসূচি/প্রকল্পের নাম, অফিসের ঠিকানা, ফোন নং, ই-মেইল আইডি) সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা;
- ২.৬ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে (প্রধান কার্যালয়সহ) অভিযোগ বক্স স্থাপন নিশ্চিত করা;
- ২.৭ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে (প্রধান কার্যালয়সহ) সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ড স্থাপন ও সিটিজেন চার্টার প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
- ২.৮ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসের (প্রধান কার্যালয়সহ) সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ডে সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত ফোকাল পার্সনের তথ্য (নাম, পদবী, কর্মসূচি/প্রকল্পের নাম, অফিসের ঠিকানা, সেল ফোন নং, ই-মেইল আইডি) প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
- ২.৯ কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম ত্বরান্বিত করা ও সমন্বয় করা;
- ২.১০ প্রাপ্ত সামাজিক অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহিত ব্যবস্থা বা সিদ্ধান্ত বা ফলাফল সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহকে জানানো;
- ২.১১ সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম নিয়মিত মনিটরিং করা এবং এ বিষয়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- ২.১২ সমন্বয় কমিটির মিটিং আহ্বান, মিটিং রেজুলেশন প্রস্তুতকরণ এবং যথাযথ সংরক্ষণ ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সুপারিশসহ সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট পেশ করা।
- ২.১৩ অভিযোগের প্রকৃতি, কারণ, প্রতিরোধ উপায় অনুসন্ধান করার জন্য সংস্থার সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করা।

৩. সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটি

- ৩.১ কমিটি ৫ সদস্য বিশিষ্ট হবে। সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের ফোকাল পার্সন সমন্বয় কমিটির আহ্বায়ক হবেন। অন্য ৪ জন সদস্য যাঁরা কর্মসূচি বা প্রকল্পের ফোকাল পার্সনদের মধ্য থেকে মনোনীত হবেন। কমিটিতে কমপক্ষে দুইজন নারী সদস্য থাকতে হবে।
- ৩.২ সমন্বয় কমিটি প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে মিটিং এ মিলিত হবে এবং বিগত ৩ মাসে প্রধান কার্যালয় ও কর্মসূচি/প্রকল্পের আওতায় প্রাপ্ত অভিযোগ, অভিযোগের ধরণ, অভিযোগ বাছাই, অভিযোগ তদন্ত এবং নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, আপিল কার্যক্রম পর্যালোচনা করবে এবং রেজুলেশনে লিপিবদ্ধ করবে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সুপারিশসহ সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের নিকট পেশ করবে এবং রেজুলেশন যথাযথভাবে সংরক্ষণ করবে।
- ৩.৩ সমন্বয় কমিটি জরুরী প্রয়োজনে বিশেষ মিটিং আয়োজন করবে এবং মিটিং এ গৃহিত সিদ্ধান্ত সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবে এবং তদানুযায়ী কার্যক্রম বাস্তবায়ন করবে।
- ৩.৪ সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটি মিটিং এ মিলিত হয়ে বিগত সভার কার্যবিবরণী পর্যালোচনা করবে, সিদ্ধান্ত সমূহের বাস্তবায়ন ফলো-আপ করবে, সেলের বিগত ৩ মাসের কার্যক্রম মূল্যায়ন ও পর্যালোচনা করবে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে এবং ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবে।
- ৩.৫ প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে বিভিন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তি ও আপিল নিষ্পত্তি বিষয়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ৩.৬ প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কমিটির সদস্য পরিবর্তন বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।
- ৩.৭ প্রয়োজনীয় নথিপত্র সংরক্ষণ করবে।



৪. প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন এর দায়িত্ব কর্তব্য
 - ৪.১ প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলে একজন ডেস্ক অফিসার মনোনয়ন;
 - ৪.২ ডেস্ক অফিসারকে তাঁর দায়িত্ব কর্তব্য বুঝিয়ে দেয়া;
 - ৪.৩ সেলের কার্যক্রম যথাযথভাবে পরিচালনা;
 - ৪.৪ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে (প্রধান কার্যালয়সহ) অভিযোগ বক্স স্থাপন নিশ্চিতকরণ;
 - ৪.৫ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে (প্রধান কার্যালয়সহ) সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ড স্থাপন ও সিটিজেন চার্টার প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
 - ৪.৬ প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসের (প্রধান কার্যালয়সহ) সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ডে সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত ফোকাল পার্সনের তথ্য (নাম, পদবী, কর্মসূচি/প্রকল্পের নাম, অফিসের ঠিকানা, সেল ফোন নং, ই-মেইল আইডি) প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
 - ৪.৭ সামাজিক সাড়া প্রদান সেলে প্রাপ্ত অভিযোগ যাচাই, তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ;
 - ৪.৮ কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন হিসাবে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প প্রধান (প্রকল্প সমন্বয়কারী/প্রকল্প ব্যবস্থাপক) দের দায়িত্ব প্রদান;
 - ৪.৯ কর্মসূচি/প্রকল্পসমূহের ফোকাল পার্সনদের সাথে যোগাযোগ ও কর্মসূচি/প্রকল্প সমূহের সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম ত্বরান্বিতকরণ;
 - ৪.১০ কর্মসূচি / প্রকল্প পর্যায়ে সাড়া প্রদান কার্যক্রম তত্ত্বাবধান;
 - ৪.১১ কমিটির মিটিং আহবান, মিটিং অনুষ্ঠান ও রেজুলেশন সংরক্ষণ;
 - ৪.১২ সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ;
 - ৪.১৩ অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, অভিযোগ নিষ্পত্তি, আপিল নিষ্পত্তি, অভিযোগ বাতিল ইত্যাদি বিষয়ে প্রয়োজনীয় নথিপত্র সংরক্ষণ।
৫. কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান-ফোকাল পার্সন এর দায়িত্ব ও কর্তব্য
 - ৫.১ কর্মসূচি/প্রকল্পের সেবা প্রদান সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন চার্টার, ফরম ইত্যাদি সংরক্ষণ;
 - ৫.২ ফোকাল পার্সনের নাম, পদবী, প্রকল্পের নাম, অফিসের ঠিকানা, সেলফোন নম্বর, ই-মেইল আইডি প্রধান সামাজিক সাড়া প্রধান সমন্বয় সেল, প্রধান কার্যালয়কে জানানো;
 - ৫.৩ কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে অভিযোগ বক্স স্থাপন;
 - ৫.৪ কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ড স্থাপন ও সিটিজেন চার্টার প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
 - ৫.৫ কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসের সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য বোর্ডে সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত ফোকাল পার্সনের তথ্য (নাম, পদবী, কর্মসূচি/প্রকল্পের নাম, অফিসের ঠিকানা, সেল ফোন নং, ই-মেইল আইডি) প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা;
 - ৫.৬ কর্মসূচি/প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণ, অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধকরণ, অভিযোগ যাচাই বাছাইকরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ এবং এতদসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় যাবতীয় নথিপত্র সংরক্ষণ;
 - ৫.৭ প্রতি তিন মাস অন্তর সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত প্রতিবেদন সামাজিক সাড়া প্রদান সেল, প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ;
 - ৫.৮ যে সকল অভিযোগের নিষ্পত্তি করা সম্ভব হবে না সেগুলি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য যথাসময়ে সামাজিক সাড়া প্রদান সেল, প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ;
 - ৫.৯ সামাজিক সাড়া প্রদান সেল, প্রধান কার্যালয় এবং সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটির সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনা মোতাবেক প্রয়োজনীয় দায়িত্ব সম্পাদন; এবং
 - ৫.১০ অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, অভিযোগ নিষ্পত্তি, অভিযোগ বাতিল ইত্যাদি বিষয়ে প্রয়োজনীয় নথিপত্র সংরক্ষণ।
৬. প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলের ডেস্ক কর্মকর্তার দায়িত্ব কর্তব্য
 - ৬.১ ফোকাল পার্সনদের নামের তথ্য সংরক্ষণ;
 - ৬.২ সকল কর্মসূচি/প্রকল্পের সেবা প্রদান সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন চার্টার, ফরম ইত্যাদি সংরক্ষণ;
 - ৬.৩ প্রধান কার্যালয়ের অভিযোগ বক্স নিয়মিত খোলা ও অভিযোগ সংগ্রহ করা;
 - ৬.৪ নির্দিষ্ট নিয়মে অভিযোগ গ্রহণ ও রেজিস্টার লিপিবদ্ধকরণ;
 - ৬.৫ অভিযোগসমূহ ফোকাল পার্সন এর নিকট উপস্থাপন;
 - ৬.৬ অভিযোগ বিষয়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্টদের অবহিতকরণ;



- ৬.৭ কর্মসূচি/প্রকল্পের ফোকাল পার্সনদের সাথে যোগাযোগ ও প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ সংগ্রহ ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ স্বাপেক্ষে ফোকাল পার্সন এর নিকট উপস্থাপন।
- ৬.৮ কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায় থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিসংক্রান্ত মাসিক/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সংগ্রহ;
- ৬.৯ প্রধান কার্যালয়ে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও কর্মসূচি/প্রকল্প প্রতিবেদন সমন্বয়ে সমন্বিত প্রতিবেদন প্রস্তুত;

৭. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

৭.১ অভিযোগ : সংস্থার বিভিন্ন কর্মসূচি/প্রকল্পের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে বিভিন্ন অংশীজন বা সমাজের বিভিন্ন স্তরের মানুষের অসন্তুষ্টি বা ক্ষোভ বা সংস্কৃদ্ধতা অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কযুক্ত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা বৈধ সেবা প্রদানে অস্বীকৃতি ইত্যাদি বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন লিখিত বা মৌখিক (অভিযোগ বাক্স, ফোন কল, ই-মেইল, সরাসরি উপস্থিতির মাধ্যমে) অভিযোগই সামাজিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

৭.২ অভিযোগ গ্রহণ পদ্ধতি

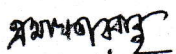
- ৭.২.১ নির্দিষ্ট কোন কর্মসূচি বা প্রকল্পের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কযুক্ত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা বৈধ সেবা প্রদানে অস্বীকৃতি ইত্যাদি বিষয়ে কর্মসূচি বা প্রকল্প সংশ্লিষ্ট যে কোন ব্যক্তি লিখিতভাবে বা মৌখিকভাবে ফোনে বা সরাসরি কর্মসূচি/প্রকল্প কার্যালয়ে বা প্রধান কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- ৭.২.২ প্রধান কার্যালয়, প্রতিটি মাঠ কার্যালয় এবং মাঠ পর্যায়ে প্রতিটি কর্মসূচি/প্রকল্প কার্যালয়ে একটি করে অভিযোগ বক্স স্থাপিত থাকবে, অভিযোগ বক্সের মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করা যাবে।
- ৭.২.৩ কোন অভিযোগকারী ইচ্ছা করলে ই-মেইল এর মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।
- ৭.২.৪ প্রধান কার্যালয়ে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ডেস্ক কর্মকর্তা গ্রহণ করবেন ও কর্মসূচি/প্রকল্প অফিসে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট ফোকাল পার্সন গ্রহণ করবেন।
- ৭.২.৫ অভিযোগ পাওয়ার পর তা নির্দিষ্ট ছকে রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে।
- ৭.২.৬ অভিযোগ গ্রহণের সময় কোন ব্যক্তিকে হয়রানী করা যাবে না। যে কোন অভিযোগ গ্রহণ করতে হবে এবং পরবর্তীতে তা যাচাই-বাছাই করে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৭.৩ অভিযোগ যাচাই-বাছাই

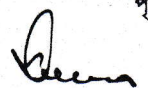
- ৭.৩.১ অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পের সাথে সম্পর্কযুক্ত কিনা;
- ৭.৩.২ অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পের সেবা বা সেবার মান সংক্রান্ত কিনা;
- ৭.৩.৩ অভিযোগটিতে সংশ্লিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পের সেবার ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পত্রে (সিটিজেন চার্টার) বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘিত হওয়ার অভিযোগ করা হয়েছে কিনা;
- ৭.৩.৪ অভিযোগটি কোনো ব্যক্তিকে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ কিনা;
- ৭.৩.৫ অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;
- ৭.৩.৬ অভিযোগে অভিযোগকারীর সঠিক পরিচিতি আছে কিনা;
- ৭.৩.৭ অভিযোগকারী যে বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে অভিযোগে পর্যাপ্ত তথ্য আছে কিনা;
- ৭.৩.৮ সংশ্লিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে নাকি সরাসরি দায়ের করা হয়েছে;
- ৭.৩.৯ সংশ্লিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পে দাখিল করা হয়ে থাকলে সর্বশেষ অগ্রগতি;

৭.৪ অভিযোগ তদন্ত

- ৭.৪.১ সামাজিক সাড়া প্রদান সেল, প্রধান কার্যালয় কিংবা কর্মসূচি/প্রকল্পে দাখিলকৃত যে সকল অভিযোগের প্রেক্ষিতে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করা আবশ্যিক হবে সেগুলি পৃথক করে তা সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের পর্বানুমোদন গ্রহণসাপেক্ষে তদন্ত করতে হবে।
- ৭.৪.২ প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে একক ব্যক্তির মাধ্যমে বা কমিটি করে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে। তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ কিংবা কমিটি গঠনের সময় খেয়াল রাখতে হবে যাতে তদন্তকারী কর্মকর্তা বা তদন্তদলের প্রধান ব্যক্তির পদমর্যাদা, অভিযুক্ত ব্যক্তির পদমর্যাদার উচ্চতর স্তরের হয়।
- ৭.৪.৩ তদন্ত কার্যক্রমের জন্য একটা যুক্তিসঙ্গত নির্দিষ্ট সময় নির্ধারণ করে দিতে হবে।



Chairperson
National Development Programme-NDP


Md. Alauddin Khan
Executive Director
National Development Programme (NDP)

- ৭.৪.৪ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তদন্ত কাজ সম্পন্ন করতে হবে।
- ৭.৪.৫ অভিযোগ তদন্তকালে অভিযুক্ত ব্যক্তিকে প্রয়োজনীয় আত্মপক্ষ সমর্থনের পূর্ণ সুযোগ দিতে হবে।
- ৭.৪.৬ অভিযোগ তদন্তকালে স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতমূলক আচরণ পরিহার করতে হবে।
- ৭.৪.৭ তদন্ত প্রতিবেদনের সুপারিশের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- ৭.৪.৮ অভিযোগ তদন্ত সংক্রান্ত দালিলিক প্রমাণ যথাযথভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৭.৫ অভিযোগ নিষ্পত্তি

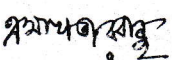
- ৭.৫.১ কর্মসূচি/প্রকল্পের অধিনে সংগৃহিত অভিযোগসমূহ গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত করে কর্মসূচি/প্রকল্পের সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন নিষ্পত্তি করবেন।
- ৭.৫.২ কর্মসূচি/প্রকল্পের সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন যে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে সক্ষম হবেন না সেগুলি প্রয়োজনীয় নথিপত্রসহ প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলে প্রেরণ করতে হবে। প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলে গ্রহণকৃত অন্যান্য অভিযোগের ন্যয় সেগুলি নিষ্পত্তি করতে হবে।
- ৭.৫.৩ প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলে গ্রহণকৃত অভিযোগসমূহ গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, তদন্ত ও নিষ্পত্তি করবেন সেলের ফোকাল পার্সন।
- ৭.৫.৪ সেলের ফোকাল পার্সন কোন কারনে যদি কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে সক্ষম না হন তবে তা সমন্বয় কমিটির নির্ধারিত/বিশেষ মিটিং এ উপস্থাপন করবেন, মিটিং এ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের পরামর্শ ও সহযোগিতা গ্রহণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন।
- ৭.৫.৫ প্রতিটি অভিযোগ, সকল প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক অভিযোগ গ্রহণ তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।
- ৭.৫.৬ অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে অনাবশ্যিক কাল ক্ষেপন অবশ্যই পরিহার করতে হবে।
- ৭.৫.৭ অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ক্ষমতার অপব্যবহার, স্বজনপ্রীতি এবং পক্ষপাতমূলক আচরণ পরিহার করতে হবে।
- ৭.৫.৮ অভিযোগ নিষ্পত্তি করে এর ফলাফল বা এতদসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য যুক্তিগ্রাহ্য নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহকে জানিয়ে দিতে হবে।
- ৭.৫.৯ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত যাবতীয় দালিলিক প্রমাণ যথাযথভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৭.৬ আপিল ও আপিল নিষ্পত্তি


- ৭.৬.১ অভিযোগ নিষ্পত্তির পর অভিযোকারী বা অভিযুক্ত ব্যক্তি বা সংস্কৃক কোন ব্যক্তি বা পক্ষ ইচ্ছা করলে অভিযোগ নিষ্পত্তির বিরুদ্ধে আপিল করতে পারবেন।
- ৭.৬.২ কর্মসূচি/প্রকল্প পর্যায়ে সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন কর্তৃক নিষ্পত্তিকৃত বিষয়ের বিরুদ্ধে আপিল, প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন নিষ্পত্তি করবেন।
- ৭.৬.৩ প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সন কর্তৃক নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিরুদ্ধে আপিল নিষ্পত্তি হবে প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটির মাধ্যমে।
- ৭.৬.৪ সর্বক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে আপিল করা যাবে এবং আপিল দাখিলের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে আপিল নিষ্পত্তি করতে হবে।
- ৭.৬.৫ আপিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তির নথিপত্র যথাযথভাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করতে হবে; অভিযোগ যথাযথভাবে মূল্যায়ন, যাচাই-বাছাই, তদন্ত কার্যক্রম, সংশ্লিষ্ট অভিযুক্ত ব্যক্তির আত্মপক্ষ সমর্থন, অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদির বিভিন্ন ক্ষেত্রে যথাযথ নিরপেক্ষতা ও স্বচ্ছতা নীতি অনুসৃত হয়েছে কিনা।
- ৭.৬.৬ আপিল নিষ্পত্তি করে যুক্তিগ্রাহ্য নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহকে জানিয়ে দিতে হবে।

৭.৭ অভিযোগ বাতিল :

- ৭.৭.১ কোন অভিযোগ নির্দিষ্ট কর্মসূচি/প্রকল্পের কার্যক্রম বা সেবা সংক্রান্ত না হলে তা বাতিল বলে বিবেচিত হবে।
- ৭.৭.২ ধর্মীয় বিষয়, আদালতে বিচারাধীন বিষয় ও তথ্য অধিকার বিষয়ক কোন অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।
- ৭.৭.৩ অভিযোগকারী বা অভিযুক্ত ব্যক্তি কর্মসূচি/প্রকল্পের কার্যক্রম বা সেবার সাথে সম্পর্কযুক্ত না হলে অভিযোগ গৃহিত হবে না।
- ৭.৭.৪ সাধারণভাবে অজ্ঞাতনামা কোন ব্যক্তির কোন অভিযোগ গৃহিত হবে না। তবে অজ্ঞাতনামা অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনা করে তা কমিটিতে আলোচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে।
- ৭.৭.৫ অনুচ্ছেদ ৭.৩ এর আওতায় বর্ণিত বিষয়সমূহের আলোকে অভিযোগ যথাযথ না হলে তা বাতিল হয়ে যাবে।



Chairperson
National Development Programme-NDP



Md. Alauddin Khan
Executive Director
National Development Programme (NDP)

৭.৮ হয়রানিমূলক অভিযোগ

- ৭.৮.১ কোন অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে এবং কাউকে হয়রানি করার উদ্দেশ্যে কিংবা অন্য কোন অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেছেন মর্মে প্রমাণিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সুপারিশের ভিত্তিতে আপিল নিষ্পত্তিকারী কর্তৃপক্ষ অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করবেন।
- ৭.৮.২ পরবর্তী সময়ে কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির যে কোন অভিযোগ বিনা পদক্ষেপে সরাসরি বাতিল বলে বিবেচিত হবে।
- ৭.৮.৩ হয়রানীমূলক অভিযোগসমূহের যাবতীয় নথি যথাযথভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৮. সামাজিক সাড়া প্রদান বিষয়ক গবেষণা কার্যক্রম

সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম প্রবর্তনের অন্যতম উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ ছাড়াও অভিযোগের প্রকৃতি, কারণ ও তা প্রতিরোধের উপায় অনুসন্ধান করা, যাতে কর্মসূচি/প্রকল্প কার্যক্রমে সুশাসন নিশ্চিত করা সম্ভব হয়। এ লক্ষ্যে অভিযোগসমূহের বিষয়ে সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেল গবেষণা পরিচালনাপূর্বক বাৎসরিক প্রতিবেদন প্রকাশ করবে এবং প্রতিবেদনে বর্ণিত সুপারিশের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহ যথাযথ সংস্কারমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করবে।

৯. তদারকি ও পরিবীক্ষণ

সামাজিক সাড়া প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ সামাজিক সাড়া প্রদান সেলের ফোকাল পার্সন ও সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটি নিয়মিত তদারকি ও পরিবীক্ষণ করবেন। বছরে কমপক্ষে একবার সংস্থার পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সেল কর্তৃক সামাজিক সাড়া প্রদান কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করে সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রতিবেদন পেশ করবে।

১০. প্রতিবেদন প্রনয়ন ও উপস্থাপন

কর্মসূচি/প্রকল্পভিত্তিক ও প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান সেলের বিভিন্ন কার্যক্রম যেমন; অভিযোগ গ্রহণ, অভিযোগ যাচাই-বাছাই, অভিযোগ বাতিল, অভিযোগ নিষ্পত্তি, আপিল নিষ্পত্তি ইত্যাদি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ও সমন্বিত প্রতিবেদন প্রস্তুত করতে হবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যোগ্য কর্তৃপক্ষের (সামাজিক সাড়া প্রদান সেল, সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটি ও সংস্থার ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ) নিকট উপস্থাপন করতে হবে।

১১. নথিপত্র সংরক্ষণ : সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমের আওতায় প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নথিপত্রসমূহ সংরক্ষণ করতে হবে :

- ১১.১ সামাজিক সাড়া প্রদান ফোকাল পার্সনদের নামের তালিকা
- ১১.২ সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় কমিটির নামের তালিকা
- ১১.৩ অভিযোগপত্র
- ১১.৪ অভিযোগ রেজিস্টার (প্রতিকারের সার সংক্ষেপসহ)
- ১১.৫ বাতিল অভিযোগ রেজিস্টার
- ১১.৬ কালো তালিকাভুক্তি রেজিস্টার
- ১১.৭ আপিল আবেদন পত্র
- ১১.৮ আপিল রেজিস্টার (নিষ্পত্তির সার-সংক্ষেপসহ)
- ১১.৯ সামাজিক সাড়া প্রদান সমন্বয় সেলের সভার কার্যবিবরণী

১২. সামাজিক সাড়া প্রদান ব্যবস্থাপনা আধুনিককরণ

- ১২.১ প্রচলিত পদ্ধতির পাশাপাশি ভবিষ্যতে অনলাইন পদ্ধতিতে অভিযোগ ও সাড়া প্রদান কার্যক্রম সম্প্রসারণ করতে হবে।
- ১২.২ অনলাইন পদ্ধতিতে অভিযোগ দাখিল/গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, অভিযোগ নিষ্পত্তি, আপিল ও আপিল নিষ্পত্তি ইত্যাদি কার্যক্রমে পরিচালনা করতে হবে।

১৩. নীতিমালা সংশোধন : এই নীতিমালার কোন বিষয় সংশোধনের প্রয়োজন হলে প্রধান কার্যালয় সামাজিক সাড়া প্রদান কমিটির সুপারিশক্রমে সংস্থার নির্বাহী পরিষদের অনুমোদন স্বাপেক্ষে তা সংশোধন করতে হবে।

===

