

জবাবদিহিতা ও গুণগত ব্যবস্থাপনায়
হ্যাপ আদর্শমান ২০১০

জবাবদিহিতা ও গুণগত ব্যবস্থাপনায়
হ্যাপ আদর্শমান ২০১০



অনুবাদ

মো. মজিবুল হক মনির, কোস্ট ট্রাস্ট
শওকত আলী টুটুল, কনসালটেন্ট
সনত কুমার ভৌমিক, কোস্ট ট্রাস্ট

সম্পাদনা

মিনার মনসুর
রেজাউল করিম চৌধুরী

সহযোগিতায়

এলিস অরণ মজুমদার, টিয়ার ফান্ড ইউকে
সঞ্জয় মজুমদার, দ্বীপ উন্নয়ন সংস্থা
জ্যাকলিন রিবেরো, ইসিবি- সেভ দ্যা চিলড্রেন ইন্টারন্যাশনাল
সৈয়দা নুরুন্নাহার লাভলী, ডিএসকে
ফারহানা ইসলাম, ওয়ার্ল্ড ভিশন বাংলাদেশ
মো. তোহিদুল ইসলাম, মুসলিম এইড-ইউকে
মো. ফজলুর রহমান, ডানচার্চ এইড, বাংলাদেশ
কাজী সাহিদুর রহমান, নিরাপদ
মোহাম্মদ মমতাজ উদ্দিন, কনসার্ন ওয়ার্ল্ড ওয়াইড

জবাবদিহিতা ও গুণগত ব্যবস্থাপনায় হ্যাপ আদর্শমান ২০১০

মুখবন্ধ

১. ভূমিকা

২. উদ্দেশ্য ও পরিধি

৩. পরিভাষা এবং সংজ্ঞাসমূহ

৪. হ্যাপ আদর্শমানের অঙ্গীকারসমূহ

৫. হ্যাপ আদর্শমানের অত্যাৱশ্যকতাসমূহ

৫.১ সাধারণ অত্যাৱশ্যকতাসমূহ

৫.২ হ্যাপ আদর্শমান ৱেপ্ধমার্কেঁর সুনির্দিষ্ট আৱশ্যকতাসমূহ

সংযুক্তি: হ্যাপ জৱাবদিহিতা নীতিমালা

আন্তর্জাতিক সংস্থা ইউম্যানিটেরিয়েন একাউন্টেবিলিটি পার্টনারশিপ (হ্যাপ) ২০০৩ সালে প্রতিষ্ঠিত হয়। এর লক্ষ্য হলো মানবিক সংকটকালে ক্ষতিগ্রস্তদের কাছে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা এবং জবাবদিহিতা নীতিমালা নিয়ে যেসব সংস্থা কাজ করে তাদের স্বীকৃতি দেয়া। সংস্থাটির প্রতিষ্ঠাকালীন সদস্যগণ হ্যাপের সদস্য হওয়ার শর্ত হিসেবে এই নীতিমালা তৈরি করে। হ্যাপের নীতিমালা অনুসরণ করে একটি সংস্থা তার লক্ষ্যত জনগোষ্ঠীর কাছে তার কাজের গুণগত মানের বিষয়ে জবাবদিহি করতে পারে। হ্যাপ ২০০৭ সালে জবাবদিহিতা এবং মানসম্মত ব্যবস্থাপনার ওপর একটি আদর্শমান তৈরি করে। এর লক্ষ্য হলো, সদস্য সংস্থাগুলো জবাবদিহিতার আদর্শমান ঠিকভাবে অনুসরণ ও বাস্তবায়ন করছে কিনা তা যাচাই করার একটি বস্তুনিষ্ঠ, সঙ্গতিপূর্ণ ও যৌক্তিক পদ্ধতি প্রণয়ন করা। জবাবদিহিতা ও মানবিক কর্মসূচির মান মূল্যায়ন, উন্নয়ন ও স্বীকৃতি প্রদানের জন্য এটিই হলো প্রথম আন্তর্জাতিক মানের আদর্শমান।

যেভাবে হ্যাপ আদর্শমান ২০১০ তৈরি করা হয়েছে

হ্যাপের আদর্শমান ২০১০ তৈরি করতে আইএসও/আইইসি ডাইরেক্টিভ পার্ট-২, আন্তর্জাতিক আদর্শমান কাঠামো ও খসড়া তৈরির নীতি (পঞ্চম সংস্করণ, ২০০৪)-এর সাহায্য নেয়া হয়। ২০১০-এর আদর্শমান হলো ২০০৭-এর হ্যাপ আদর্শমানের স্থলাভিষিক্ত সংস্করণ।

২০১০-এর আদর্শমান ২০০৭ সংস্করণের একটি নিবিড় পর্যালোচনার ফসল। বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক প্রয়োগের এবং ২০০৭ সাল থেকে এর অনুশীলনের শিখনগুলো নিয়ে ২০১০ আদর্শমান তৈরি করা হয়। হ্যাপ গভর্নিং বোর্ড এ সংক্রান্ত একটি স্টিয়ারিং কমিটি গঠন করে দেয়, যারা সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে মূল্যায়ন করেন। মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় উন্নয়ন সহযোগী, দুর্গত জনগণ, কর্মী, বিভিন্ন গোষ্ঠী এবং দাতা সংস্থার মতামত ও অভিজ্ঞতার সহায়তা গ্রহণ করা হয়। বিভিন্ন পর্যায়ের ১৯ শতাধিক ব্যক্তি এ প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করেন।

হ্যাপ সচিবালয় ব্যবস্থাপনার গুণগত মান এবং জবাবদিহিতার ক্ষেত্রে বিভিন্ন সংস্থার উদ্যোগকে শিখন হিসেবে বিবেচনা করে হ্যাপ আদর্শমান ২০১০ তৈরি করে। সংস্থাগুলো হলো- স্ফিয়ার প্রকল্প, পিপ্ল ইন্ এইড, অস্ট্রেলিয়ান কাউন্সিল ফর ইন্টারন্যাশনাল ডেভেলপমেন্ট এবং ইউকে ডিজাস্টার ইমার্জেন্সি কমিটি। তাছাড়া তারা হ্যাপ আদর্শমানের সঙ্গে অন্যান্য সংস্থার আদর্শমানের তুলনা করার সুযোগ সৃষ্টি করে।

ভাষাগত দিক সহজ করার জন্য আদর্শমানের ইংরেজি খসড়াটি একাধিকবার পর্যালোচনা করা হয়।

আদর্শমান ২০১০ অনুমোদন প্রক্রিয়া

হ্যাপ'র সাধারণ পরিষদ থেকে ক্ষমতাপ্রাপ্ত হয়ে হ্যাপ গভর্নিং বোর্ড গত ২০ অক্টোবর ২০১০ তারিখে আদর্শমান ২০১০ অনুমোদন করে এবং ইংরেজি ভাষায় তা প্রকাশ করে।

হ্যাপ আদর্শমান ২০০৭ এবং ২০১০ সংস্করণের পার্থক্যসমূহ

হ্যাপ আদর্শমান ২০০৭-এর সকল বিষয় আদর্শমান ২০১০ এ লিপিবদ্ধ করা হয়েছে। তবে এখানে বিষয়গুলোকে আইএসও/আইইসি ডাইরেক্টিভ পার্ট-২, আন্তর্জাতিক আদর্শমান কাঠামো ও খসড়া তৈরির নীতি (পঞ্চম সংস্করণ, ২০০৪)-এর ভিত্তিতে যৌক্তিকভাবে উপস্থাপন করা হয়েছে। হ্যাপ নীতিমালা এবং আদর্শমানগুলোকে ২০১০-এর সংস্করণে আলাদাভাবে সংযোজন করা হয়। ২০০৭-এর আদর্শমানের সনদপত্র প্রদানের নিয়মাবলি ২০১০-এর আদর্শমানের ২.৪ ধারায় আলাদাভাবে প্রত্যয়ন স্কিম (Certification Scheme) শিরোনামে উল্লেখিত হয়েছে। ২০০৭-এর মানবিক কার্যক্রমের প্রস্তাবনা এবং নীতিমালাকে নতুনভাবে সাজিয়ে ২০১০-এর আদর্শমান অঙ্গীকার (ধারা ৪) সেকশনে প্রকাশ করা হয়েছে। ২০০৭-এর মানবিক সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার সেকশনটি ২০১০-এর উদ্দেশ্য এবং সুযোগ বিষয়ক সেকশনে (২.২.২) এ প্রকাশ করা হয়েছে। হ্যাপ আদর্শমান ২০০৭-এর নীতিমালাসমূহ ব্যবহারের জন্য যে সেকশনে উল্লেখ করা হয়েছে তা ২০১০-এর আদর্শমানের সাধারণ চাহিদা সেকশনে (৫.১) উল্লেখ করা হয়েছে।

গুরুত্রে হ্যাপ জবাবদিহিতা আদর্শমান শুধুমাত্র দুর্যোগ পরবর্তী মানবিক সাহায্য প্রদানের কার্যক্রমে ব্যবহার করার জন্য তৈরি করা হয়েছিল। অভিজ্ঞতা ও পরামর্শ পর্যালোচনার ভিত্তিতে ২০১০ সংস্করণের পরিধি সম্প্রসারণ করা হয়েছে। বর্তমান আদর্শমান যে কোন সংস্থা তাদের উন্নয়ন এবং অধিপরামর্শ কাজে ব্যবহার করতে পারবে। কিন্তু এ পরিবর্তনের ফলে হ্যাপ'র মূল ধারার কাজের গুণগত মানের কোন পরিবর্তন হবে না।

২০০৭-এর সংস্করণের চাহিদাসমূহকে ২০১০-এর সংস্করণে বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে। ২০০৭ সালের সংস্করণ বিষয়ে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াসমূহ বিবেচনায় নেয়া হয়েছে। পাশাপাশি অন্যান্য জবাবদিহিতামূলক ব্যবস্থার সঙ্গে সামঞ্জস্য বিধানের লক্ষ্যে আর্থিক জবাবদিহিতা ও যৌন হয়রানি প্রতিরোধ সংক্রান্ত বিষয়গুলোকে শক্তিশালী করা হয়েছে। সহযোগী সংগঠনের সঙ্গে কাজ করে এমন সংস্থার বিষয়টি আলাদা বেধগমার্কারে অধীনে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

বেধগমার্কারে ক্রমিক নম্বরে পরিবর্তন আনা হয়েছে এবং কিছু কিছু বেধগমার্ক স্বল্প পরিসরে সমন্বয় করা হয়েছে। পাঁচটি সুনির্দিষ্ট আবশ্যিকতা ২০১০-এর সংস্করণে বর্ণিত হয়েছে, যা ২০০৭-এর সংস্করণে ছিল না। হ্যাপ আদর্শমানের ৫.২ সেকশনের আবশ্যিকতাসমূহ হলো ১.৩, ২.২, ৩.১, ৩.২.৬ এবং ৪.৩।

হ্যাপ আদর্শমানসমূহের পরবর্তী পর্যালোচনা

হ্যাপ আদর্শমানসমূহের স্বাভাবিক উন্নয়ন এবং সংস্কার সর্বদা চলমান থাকবে। হ্যাপ আদর্শমান বাস্তবায়নকারী বা ব্যবহারকারী সংস্থা বা ব্যক্তিদ্বয়কে তাদের অভিজ্ঞতা বিনিময়ের লক্ষ্যে হ্যাপ সচিবালয়ের সঙ্গে (secretariat@hapinternational.org) যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা হলো। পরবর্তী সংস্করণের জন্য এসব অভিজ্ঞতা হ্যাপ সচিবালয়কে সহায়তা করবে।

২০১৫ সালে আবার হ্যাপ আদর্শমানের পর্যালোচনা করা হবে।

১. ভূমিকা

১.১ জবাবদিহিতা এবং হ্যাপ আদর্শমান

জবাবদিহিতার অনেক অর্থ আছে। সাধারণ অর্থ হলো- কাউকে দায়িত্ব দিলে যিনি দায়িত্ব দিয়েছেন তার সঙ্গে একমত হয়ে দায়িত্ব সঠিকভাবে পালন করা। জবাবদিহিতা বলতে সার্বিকভাবে যা বোঝানো হয় তা হলো- সিদ্ধান্ত গ্রহণের কারণে যারা প্রভাবিত হবে তাদের বিষয়গুলোও বিবেচনায় আনা। জবাবদিহিতার সাম্প্রতিক অর্থই হ্যাপ আদর্শমানের ভিত্তি। হ্যাপ'র আদর্শমান অনুযায়ী জবাবদিহিতা হলো দায়িত্বশীলতার সঙ্গে ক্ষমতার চর্চা। এটি একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার ও ক্ষমতা বা কর্তৃত্বের দ্বারা প্রভাবিত ব্যক্তিদের মতামত বিবেচনা করা এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতার বহিঃপ্রকাশ ঘটানো হয়।

যেসব সংস্থা দুর্যোগ, দ্বন্দ্ব, দারিদ্র্য ও অন্যান্য সংকটে আক্রান্ত বা সংকটাপন্ন জনগণকে নিয়ে কাজ করে, তাদের জন্য জবাবদিহিতা খুবই জরুরি বিষয়। মানুষের জীবন রক্ষা ও সংকট লাঘব করার জন্য এ ধরনের সংস্থা গুরুত্বপূর্ণ ক্ষমতার চর্চা করে। অপরপক্ষে সংকটগ্রস্ত (Crisis-affected) লোকদের এসব সংস্থার ওপর কোন নিয়ন্ত্রণ থাকে না এবং তারা এসব সংস্থার ওপর খুব কমই প্রভাব ফেলতে পারে। ফলে সংস্থা সমূহের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা এসব জনগণের জন্য খুব কঠিন।

সংকটাপন্ন জনগণের কাছে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য সংস্থার ব্যবস্থাপনা এবং কর্মসূচিকে এমনভাবে চেলে সাজাতে হবে যাতে করে এগুলো জনগণের প্রয়োজন মেটাতে পারে। সেই সঙ্গে ভুলের মাত্রা, অপব্যবহার, দুর্নীতি ইত্যাদি কমাতে পারে। জবাবদিহি প্রক্রিয়া যদি কার্যকরভাবে ব্যবস্থাপনা করা যায় তাহলে একটি সংস্থা ভালভাবে কাজ করতে পারে। এ প্রেক্ষাপটে হ্যাপ আদর্শমান একটি সংস্থাকে তার কাজের মান এবং জবাবদিহিতার মূল্যায়ন, উন্নতকরণ ও স্বীকৃতি প্রদানে সাহায্য করে থাকে। এর মাধ্যমে সংস্থা এবং সংকটাপন্ন জনগণ উভয়ই উপকৃত হতে পারবে।

১.২ হ্যাপ আদর্শমানের উপাদানসমূহ

হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহারের সুযোগ সম্পর্কে সেকশন ২-এ বলা আছে। সেকশন ৩-এ হ্যাপ আদর্শমানে ব্যবহৃত কিছু সংজ্ঞা এবং শর্তাবলি বর্ণিত হয়েছে। সেকশন ৪-এ সংস্থার নীতিমালা ও অঙ্গীকারসমূহ উল্লেখিত হয়েছে, যা হ্যাপ আদর্শমানের ভিত্তিতে ব্যবহার করা হয়। সেকশন ৫-এ হ্যাপ আদর্শমানের জন্য আবশ্যিকতাসমূহ বর্ণিত হয়েছে।

এই বইয়ের সকল অংশ পরস্পর-সংশ্লিষ্ট এবং পরিপূরক হয়ে হ্যাপ আদর্শমান তৈরি করেছে।

২. উদ্দেশ্য ও পরিধি

২.১ উদ্দেশ্য

হ্যাপ আদর্শমান সেসব সংস্থাকে সহায়তা করে যারা দুর্যোগ, দ্বন্দ্ব, দারিদ্র্য এবং অন্য যেকোন সংকটে পতিত বা বিপন্ন জনগোষ্ঠীর জন্য কর্মসূচি গ্রহণ করে। এটি এ সকল কর্মসূচির জন্য জবাবদিহিতার রূপরেখা তৈরি, বাস্তবায়ন, মূল্যায়ন এবং উন্নতির স্বীকৃতির ক্ষেত্রে সহায়তা করে। একটি মানসম্মত কাজের ক্ষেত্রে জবাবদিহিতার অঙ্গীকারসমূহ বাস্তবায়ন করার বিষয়ে যাদের কোন অভিজ্ঞতা নেই, তাদেরকে হ্যাপ আদর্শমান দিকনির্দেশনা দিয়ে থাকে। হ্যাপ আদর্শমান এককভাবে অথবা অন্যান্য টুলস, পদ্ধতি ও আদর্শমানের সঙ্গে ব্যবহার করা যায়।

২.২ পরিধি

সকল প্রকার স্থানীয়, জাতীয় এবং আন্তর্জাতিক সংস্থা হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহার করতে পারে। হ্যাপের সদস্য, সদস্য নয়, এমন সংস্থা যারা বহুবিধ অঙ্গীকার (সেকশন ২.২.১) নিয়ে সরাসরি অথবা সহযোগী সংস্থার মাধ্যমে দুর্যোগের ক্ষয়ক্ষতি লাঘব, দারিদ্র্য হ্রাস এবং অন্যান্য সংকট দূরীকরণে কাজ করে, তারাও হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহার করতে পারে।

২.২.১ বহুবিধ অঙ্গীকারাবদ্ধ সংস্থা

এমন অনেক সংস্থা আছে যারা শুধু মানবিক সাহায্য নিয়েই কাজ করে না বরং দুর্যোগের ক্ষয়ক্ষতি লাঘব, দারিদ্র্য হ্রাস এবং অন্যান্য সংকট দূরীকরণেও কাজ করে। আসলে মানবিক সাহায্য এবং অন্যান্য উন্নয়নমূলক কাজের মধ্যে খুব একটা পার্থক্য নেই। উদাহরণস্বরূপ বলা যায় যে, দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাসের মতো কার্যক্রমে দুই ধরনের সহায়তাকেই অন্তর্ভুক্ত করা হয়। আবার কখনও কখনও একটি সংস্থা যেকোন একটি দলে বা গোষ্ঠীকে রিলিফ যেমন দিতে পারে, তেমনি তাদের মধ্যে উন্নয়নমূলক কাজও করতে পারে।

হ্যাপ সদস্য সংস্থা বা অন্যান্য সংস্থা যারা সংকটাপন্ন জনগণের স্বার্থ রক্ষা, উন্নয়ন ও অধিপরামর্শের ক্ষেত্রে সহায়তা করতে চায় তারা হ্যাপ আদর্শমান ভালভাবে কাজে লাগাতে পারে। হ্যাপ আদর্শমান দুর্যোগে ব্যবস্থাপনা, ক্ষতিগ্রস্তদের পুনরুদ্ধার করা ইত্যাদি সকল ধরনের কাজে ব্যবহার করা যাবে। তাছাড়া দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্তদের ক্ষমতা বাড়াতেও এ আদর্শমান কাজে লাগানো যাবে। ২০১০ সংস্করণের হ্যাপ আদর্শমানের শর্তসমূহে ‘মানবিক’ (Humanitarian) দিকটি বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা উচিত। এর ভিত্তি হবে ২০১০ সংস্করণ প্রয়োগের পরিধির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সংস্থার সিদ্ধান্ত। যেসব সংস্থা একই জায়গায় বিভিন্ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন করে তাদের সকল কর্মসূচিতে হ্যাপ আদর্শমান মেনে চলার জন্য উৎসাহিত করা হয়।

২.২.২ সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কর্মরত সংস্থাসমূহের ক্ষেত্রে

হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহার করা যায়:

- যেসব সংস্থা সরাসরি সংকটাপন্ন জনসাধারণকে সাহায্য করে থাকে;
- যে সব সংস্থা অন্য সংস্থাকে আর্থিক, বস্তুগত এবং কারিগরি সহায়তা দিয়ে থাকে কিন্তু সংকটাপন্ন জনসাধারণকে সরাসরি সাহায্য করে না, এবং
- সেসব সংস্থা যারা যুগপৎভাবে উল্লেখিত দুটি প্রক্রিয়ার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট।

হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহারের ক্ষেত্রে মূল সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থা একই পর্যায়ে নাও থাকতে পারে। যে সকল সংস্থা সহযোগী সংস্থা নিয়ে কাজ করে তাদের নিজেদের এবং সহযোগী সংস্থার ক্ষেত্রে হ্যাপ আদর্শমান প্রয়োগ করতে হবে। সে কারণে হ্যাপ আদর্শমানের প্রত্যেক বেঞ্চমার্কার আবশ্যিকতাকে অতিরিক্ত প্রয়োজন হিসেবে বিবেচনা করতে হবে- যাতে করে সরাসরি সহায়তার ক্ষেত্রে সহযোগী সংস্থা এসব বেঞ্চমার্ক মেনে চলে।

২.৩ হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহারকারী

যারা কোন কিছু বিতরণ, বিতরণে সহায়তা, কোন কিছু গ্রহণ, পর্যবেক্ষণ, মূল্যায়ন এবং মানবিক বিষয় সংবলিত কাজে নিশ্চয়তা প্রদান করে থাকে তাদের সকলের জন্যই এটি তৈরি করা হয়েছে।

কিভাবে কোন সংস্থাকে হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহার করতে সাহায্য করে তা বর্ণনা করা হলো:-

- একটি সংস্থাকে সুনির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা বা আবশ্যিকতা অনুযায়ী জবাবদিহিতা প্রক্রিয়ার রূপরেখা প্রণয়ন এবং বাস্তবায়নে সহায়তা করা। সেগুলোর কর্মপন্থাসমূহ লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে জানানো এবং সুযোগ প্রদান করা, যাতে করে সেগুলোর মূল্যায়ন এবং উন্নয়নের ক্ষেত্রে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়;
- সুনির্দিষ্ট বেঞ্চমার্ক এবং এর সঙ্গে সম্পূর্ণ আবশ্যিকতাসমূহ ব্যবহার করে স্টেকহোল্ডারগণ যাতে সংস্থার জবাবদিহিতা এবং মানসম্মত ব্যবস্থাপনার মূল্যায়ন করতে এবং এ সম্পর্কে মতামত দিতে পারে; এবং
- ব্যবহারকারীকে নিশ্চয়তা প্রদানের মাধ্যমে সংকটাপন্ন জনসাধারণ এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের মতামত নিয়ে একটি সংস্থার জবাবদিহিতার ওপর মূল্যায়ন এবং মতামত দেয়া। হ্যাপ আদর্শমান হ্যাপ সনদ (সেকশন ২.৪) প্রদানের জন্য নিরীক্ষা করে একটি সংস্থার ক্ষমতা নিরূপণ ও স্বীকৃতি প্রদানে সহায়তা করে। যেসকল সংস্থা সনদ প্রদান প্রক্রিয়ার মাধ্যমে জবাবদিহিতার আদর্শমানের প্রতি সম্মতি প্রকাশ করে তাদের মূল্যায়ন ও স্বীকৃতি প্রদানের ক্ষেত্রে হ্যাপ আদর্শমান ব্যবহৃত হতে পারে।

হ্যাপ আদর্শমান আরও যারা ব্যবহার করতে পারে:

- উপদেষ্টা এবং পরামর্শদাতা: তাদের জবাবদিহিতা এবং মানসম্মত ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া মূল্যায়ন ও মতামত প্রদান এবং সেগুলোর উন্নয়ন ও বাস্তবায়নে সহায়তা করার জন্য।
- পেশাদার উন্নয়ন কর্মী এবং প্রশিক্ষকগণ: জবাবদিহিতা ও মানসম্মত ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি উন্নয়নের জন্য এবং নিজেদেরকে যোগ্য কর্মী হিসেবে গড়ে তোলার জন্য।
- অন্যান্য আদর্শমান নির্ধারণকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ: জবাবদিহিতার পরিষ্কার ধারণাকে তাদের নিজের কাজে ব্যবহারের জন্য।

২.৪ গুণগতমান নিশ্চিতকরণে হ্যাপ সনদ প্রদান প্রক্রিয়া

হ্যাপ সনদ প্রদান কর্তৃপক্ষ একটি পুঞ্জানুপুঞ্জ ও স্বাধীন নিরীক্ষার মাধ্যমে কোন সংস্থা হ্যাপ আদর্শমান চর্চা ও পালন করছে কিনা তা যাচাই করবে এবং স্বীকৃতি প্রদান করবে। হ্যাপ অথবা হ্যাপের একটি স্বাধীন কমিটি দ্বারা উক্ত দলটি নির্বাচিত হবে। কোন সংস্থাকে হ্যাপের সনদ প্রক্রিয়ার যোগ্যতা অর্জন করতে হলে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো প্রমাণ হিসেবে থাকতে হবে-

১. যে দেশে বা দেশসমূহে কাজ করছে সে দেশ বা দেশসমূহ কর্তৃক আইনত নিবন্ধনকৃত একটি অলাভজনক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ঘোষিত।
২. সংস্থাটি যে দেশের বা দেশসমূহে আইনগত নিবন্ধিত, সেই দেশ বা দেশসমূহের আইনের আওতায় সংস্থাটির আর্থিক জবাবদিহিতা থাকতে হবে এবং একটি নির্ভরশীল অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা থাকতে হবে যাতে করে দাতা সংস্থার অর্থ সঠিকভাবে ব্যবহার নিশ্চিত হয়।
৩. সংস্থাটির একটি সাধারণ জবাবদিহিতা কাঠামো থাকতে হবে, যা নিয়মিত পরিমার্জন করতে হবে এবং অব্যাহতভাবে এটির উৎকর্ষ সাধনের জন্য একটি পরিকল্পনা থাকতে হবে।

হ্যাপ সনদ প্রাপ্তির পূর্বাঙ্গ প্রক্রিয়া ‘দি গাইড টু হ্যাপ সার্টিফিকেশন’ (The Guide to HAP Certification) এ পাওয়া যাবে। এতে কখন সনদ দেয়া হবে, কত বছরের জন্য দেয়া হবে এবং আবশ্যিকীয় মধ্যবর্তী নিরীক্ষা আবার কখন হবে তা বিশদভাবে উল্লেখিত আছে।

২.৫ অন্যান্য উদ্যোগের সঙ্গে সম্পর্ক

যারা সংকটাপন্ন জনগণ ও তাদের চাহিদা, যৌন হয়রানি, নিপীড়ন, দুর্নীতি প্রতিরোধ, মানসম্মত ব্যবস্থাপনা এবং জবাবদিহিতা নিয়ে কাজ করে হ্যাপ আদর্শমান তাদের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ। বিশেষ করে আইএসও আদর্শমান, জাতিসংঘ মহাসচিবের বুলেটিন: যৌন হয়রানি ও নিপীড়ন থেকে রক্ষা করা (ST/SGB/2003/13), বৈশ্বিক প্রতিবেদন উদ্যোগের স্থায়িত্বশীল রিপোর্টিং গাইডলাইন এবং এনজিওদের ক্রোডপত্র, ওয়ান ওয়ার্ল্ড ট্রাস্ট’র বৈশ্বিক জবাবদিহি কাঠামো এবং দুর্নীতি প্রতিরোধ ও মানবিক কাজের ওপর ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল-এর হ্যান্ডবুক (২০১০)- প্রভৃতির কথা এক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য।

সুনির্দিষ্টভাবে বলা যায়, হ্যাপ আদর্শমান পিপল ইন এইড, স্ফেয়ার প্রকল্প, ইমার্জেন্সি ক্যাপাসিটি বিল্ডিং প্রকল্প, গ্রুপ ইউআরডি (আর্জেস, রিহেভিলিটেশন, ডেভেলপমেন্ট), এক্টিভ লার্নিং নেটওয়ার্ক ফর একাউন্টেবিলিটি এন্ড পারফরমেন্স ইন ইউমেনিটারিয়েন এ্যাকশন (এএলএনএপি) এবং ন্যাশনাল সেক্ষ- রেগুলেটরি স্কিম যা অলাভজনক খাতে জবাবদিহিতা ও মান নিয়ে কাজ করে তাদের কার্যক্রমে সম্পূরক ভূমিকা পালনের প্রয়াস।

কিভাবে অন্যান্য উদ্যোগের সঙ্গে হ্যাপ আদর্শমানের মিল আছে তা নিয়ে হ্যাপ সচিবালয় একটি ধারণাপত্র তৈরি করবে। এটি নিয়মিত হালনাগাদ করা হবে, যাতে করে নির্দিষ্ট উদ্যোগগুলোতে হ্যাপ আদর্শমানের শিখন এবং পরিবর্তনগুলোর প্রতিফলন ঘটে। এসব পরিবর্তন হ্যাপ ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

৩. পরিভাষা এবং সংজ্ঞাসমূহ

প্রত্যেক সংস্থায় তাদের নিজস্ব পরিভাষা ও সংজ্ঞা বিদ্যমান আছে। তারা সুনির্দিষ্ট চাহিদা অনুযায়ী যথাযথ ভাষা ব্যবহার করে। নিম্নলিখিত সংজ্ঞাগুলোর উদ্দেশ্য হলো হ্যাপ আদর্শমানের সংজ্ঞা ও শর্তসমূহের ধারণা সম্বন্ধে ঐকমত্য প্রতিষ্ঠা করা। যারা হ্যাপ আদর্শমানের প্রাথমিক উপকারভোগী তাদের সংজ্ঞাগুলো প্রথমে দেয়া হয়েছে। পরবর্তীতে অন্যান্য বিষয়ভিত্তিক দলের জন্য সংজ্ঞাগুলো বর্ণানুক্রমিকভাবে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে (ইংরেজি সংস্করণটিতে)।

সংস্থার লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী: নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা অথবা বিভিন্ন চাহিদাভিত্তিক, সংকটাপন্ন ও সক্ষমতাসম্পন্ন গোষ্ঠী, যাদেরকে সংস্থা সহায়তা করতে অঙ্গীকারাবদ্ধ। অন্য অর্থে উপকারভোগী বলতে কোন সংস্থা যেসব শব্দ ব্যবহার করে সেগুলো হলো লক্ষ্যিত সম্প্রদায়, লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী, অংশগ্রহণকারী, চাহিদা প্রদানকারী এবং অধিকারের দাবিদার ইত্যাদি। একটি সংস্থা সব সময় একটি নির্দিষ্ট স্থানে সকল সংকটাপন্ন লোকদের নিয়ে কাজ করতে পারে না, সে কারণে হ্যাপ আদর্শমান একটি সংগঠনের জনগোষ্ঠী এবং একই এলাকায় সংকটাপন্ন সকল জনগোষ্ঠীর মধ্যে পার্থক্য করে দেয়।

সংকটগ্রস্ত জনগোষ্ঠী: একটি নির্দিষ্ট এলাকার দুর্যোগ, যুদ্ধ, দারিদ্র্য অথবা অন্য কোন সংকটে ক্ষতিগ্রস্ত জনসাধারণ। একটি সংস্থা সকল সংকটাপন্ন মানুষকে নিয়ে কাজ করতে পারবে না, যা উপরে বর্ণিত আছে।

অন্যান্য স্টেকহোল্ডার: অন্যান্য জনসাধারণ, কোন দল বা গোষ্ঠী, যা কোন সংস্থা নির্বাচিত করেছে বা সিদ্ধান্ত গ্রহণে যারা সংস্থা দ্বারা প্রভাবিত হয়, অথবা তাদের দ্বারা সংস্থা প্রভাবিত হয়। তবে এটার অর্থ এই নয় যে, যাদের সংস্থা সম্পর্কে ধারণা আছে তারা সবাই স্টেকহোল্ডারের আওতায় আসবে। একটি সংস্থার অনেক ধরনের স্টেকহোল্ডার থাকতে পারে যারা কোন না কোনভাবে সংস্থার সঙ্গে জড়িত। তবে প্রত্যেক ক্ষেত্রেই একটি পরিষ্কার পার্থক্য থাকে এবং বিভিন্ন মাত্রার অংশগ্রহণ থাকে। সার্বিক অর্থে যারা সংস্থার সঙ্গে দ্বন্দ্বমূলক অবস্থানে থাকে তারাও স্টেকহোল্ডার হিসেবে বিবেচিত হয়। যে সব সংস্থা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করে সে ক্ষেত্রে সহযোগী সংস্থা অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের আওতায় পড়ে।

জবাবদিহিতা: দায়িত্বশীলতার সঙ্গে ক্ষমতার প্রয়োগকে জবাবদিহিতা বলে। এটি হলো দায়িত্ব নেয়ার একটি প্রক্রিয়া, অন্যের কাছে, বিশেষ করে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার এবং যারা সিদ্ধান্তের ফলে প্রভাবিত হয়, তাদের কাছে জবাবদিহিতা করা।

জবাবদিহিতা কাঠামো: এটি হলো একটি দলিল যেখানে সংস্থা কী জন্য স্টেকহোল্ডারগণের কাছে জবাবদিহি করে তা নির্দিষ্ট করা থাকে। একটি জবাবদিহিতা কাঠামোতে কী কী থাকে তা আবশ্যিকতাসমূহ ১.১ (সেকশন ৫.২) অংশে পাওয়া যাবে। জবাবদিহিতা কাঠামো একটি সংস্থাকে তার সুনির্দিষ্ট অঙ্গীকারসমূহের বাস্তবায়ন, নিরীক্ষা ও উৎকর্ষ সাধনে সাহায্য করে। বস্তুত জবাবদিহিতা কাঠামো হলো একটি সুনির্দিষ্ট প্রেক্ষাপটের সঙ্গে

খাপ খাওয়ানোর বিষয়। জবাবদিহিতা কাঠামো বলতে আরো বোঝায় যে, অঙ্গীকারসমূহের সঙ্গে সম্মতিপ্রাপ্ত বিষয়গুলোর ওপর বেইসলাইন (Baseline) বিশ্লেষণ, একটি পূর্ণাঙ্গ পরিকল্পনা যেখানে অঙ্গীকারসমূহকে ব্যবহারযোগ্য করা হয় এবং যেখানে কর্মীদের উদ্দেশ্যে একটি নির্দেশিকা দেয়া হয়।

সামর্থ্য: সামর্থ্য বলতে কোন কর্মীর জ্ঞান, দক্ষতা, আচরণ এবং দৃষ্টিভঙ্গির অবতারণা ইত্যাদিকে বোঝায়, যা কোন কর্মীর সঠিকভাবে দায়িত্বপালন করার জন্য প্রয়োজন এবং এভাবে একটি সংস্থার সাফল্যকে নিরূপণ করা যায়।

অভিযোগ: একটি সংস্থার কোন কাজ দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত যে কোন ব্যক্তির সুনির্দিষ্ট অসন্তুষ্টি, অথবা একটি সংস্থা তার ঘোষিত কোন অঙ্গীকার পূরণ করতে ব্যর্থ হয়েছে বলে কোন ব্যক্তির বিশ্বাসের প্রকাশ।

অভিযোগ প্রক্রিয়া: এটি কিছু কাজের সমষ্টি যা দ্বারা কোন সংস্থা অভিযোগগুলোর প্রতি সাড়া দেয়, নিয়মিত আত্মশুদ্ধি করে এবং তার ওপর কাজ করে। অভিযোগ কার্যপ্রণালী সম্পর্কে অত্যাবশ্যকীয় প্রয়োজনীয়তা ৫.১ (সেকশন-৫.২) এ বিশদভাবে বর্ণিত হয়েছে। এতে হ্যাপ আদর্শমানকে যারা অনুসরণ করে তাদের অভিযোগ-কার্যপ্রণালী সুনির্দিষ্টভাবে বলা আছে। কার্যপ্রণালীতে সকল প্রকার অভিযোগ বিশেষ করে সংকটাপন্ন জনসাধারণের প্রতি যৌন হয়রানি, নির্যাতন ইত্যাদিতে সাড়া দেয়া হয় এবং সমাধান করা হয়।

মানবিক কার্যক্রম: জটিল রাজনৈতিক পরিস্থিতি এবং প্রাকৃতিক দুর্যোগে সাড়া প্রদানের জন্য নিরপেক্ষভাবে কোন লক্ষিত জনগোষ্ঠীকে সাহায্য, সুরক্ষা, অধিপরামর্শ ইত্যাদি প্রদান করা।

অবহিতপূর্বক সম্মতি: ঘটনা সম্পর্কে সুল্পস্ট ধারণা, সংশ্লিষ্টতা এবং ফলাফলের ওপর বোঝাপড়ার মাধ্যমে সম্মত হওয়া।

সংস্থা: সুনির্দিষ্ট কিছু কাজ করে এমন একটি আইনসিদ্ধ প্রতিষ্ঠান যার সুনির্দিষ্ট নিয়মনীতি, মূল্যবোধ থাকে এবং কর্মী থাকে। হ্যাপ আদর্শমান একটি সংস্থায়, একটি দলে বা সহযোগী সংস্থায় পুরোপুরি বা আংশিকভাবে ব্যবহার করা যায়। একটি সংস্থায় বিভিন্ন কাঠামো, শাসন পরিচালনা পদ্ধতি এবং ব্যবস্থাপনা সন্নিবেশিত থাকবে। একটি সংস্থা কিভাবে হ্যাপ আদর্শমান গুরু করবে তা নির্দিষ্ট হবে এর কাজ, পণ্য, সেবা, কর্মপ্রাঙ্গণ, ভুক্তিকি ইত্যাদি বিবেচনা করে যেগুলোর প্রতি সংস্থার ব্যবস্থাপনা ও আইনগত দায়িত্বশীলতা রয়েছে।

অংশীদারিত্ব: একটি আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা যেখানে দুই বা ততোধিক সংস্থা সম্মিলিতভাবে একটি সুনির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জনের জন্য কাজ করে এবং যেখানে সংশ্লিষ্ট সকলের দায়িত্ব লিখিত আকারে থাকে। বিভিন্ন সংস্থার বিভিন্ন ধরনের সহযোগী সংস্থা থাকে। উদাহরণ স্বরূপ বিভিন্ন সংস্থার সদস্য যারা উপরের সংজ্ঞার মধ্যে পড়ে তারাও সহযোগী সংস্থা। হ্যাপ আদর্শমান অনুযায়ী আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা সহযোগী সংস্থা হিসেবে বিবেচনা করা না গেলেও যারা হ্যাপ আদর্শমান মেনে চলে তারা এ সংজ্ঞাকে প্রসারিত করতে পারবে।

মানের নিশ্চয়তা: যাদের জন্য সেবা দেয়া হয় তাদের কাছে পণ্য বা সেবার কাজক্ষিত মান নিশ্চিত ও যাচাই করার জন্য কিছু কাজ। মান নিশ্চয়তা কতগুলো ধাপসহ একটি প্রক্রিয়ানির্ভর পন্থা, যা কোন নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জন করার জন্য কাজ করে।

গুণগত ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি: এটি কতগুলো সমন্বিত প্রক্রিয়া যা কোন সংস্থার দক্ষতার উত্তরোত্তর উন্নয়ন ঘটায়, যাতে করে সেবা গ্রহণকারীদের চাহিদা ও সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা যায়। হ্যাপ আদর্শমানে এরূপ প্রক্রিয়া হলো দক্ষতা উন্নয়নের বিষয় যা সেবাগ্রহণকারীগণের সম্মান ও মর্যাদা রক্ষার্থে সাহায্য করে। হ্যাপ আদর্শমান অনুযায়ী মানসম্মত ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির জন্য কী কী দরকার তা ১.২ (সেকশন ৫.২)-এ বর্ণিত আছে।

ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা: সম্পদের সূষ্ঠ ব্যবহারের জন্য ঝুঁকি চিহ্নিতকরণ, মূল্যায়ন এবং অগ্রাধিকারভিত্তিতে সাজানো ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার একটি বড় কাজ। মনিটরিং, সম্ভাব্য অনাকাঙ্ক্ষিত ঘটনার নিয়ন্ত্রণ এবং সুযোগের সর্বোচ্চ ব্যবহারের মাধ্যমে ঝুঁকি কমানো যায়। ঝুঁকির কারণে সবচেয়ে বেশি ক্ষতি এবং বেশি সম্ভাবনার বিষয়গুলো নিয়ে গুরুত্বই কাজ করতে হবে।

কর্মী: একটি সংস্থার দেশীয় বা আন্তর্জাতিক স্থায়ী বা খণ্ডকালীন কর্মচারী/কর্মকর্তা, স্বেচ্ছাসেবী, পরামর্শদাতা এবং অন্যান্য লোক যারা সরাসরি সংস্থার হয়ে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর জন্য কাজ করে।

কর্মী আচরণবিধি: এটি একটি নীতিমালা, মূল্যবোধ ও কর্মীদের প্রত্যাশা এবং আদর্শমান নির্ধারণ করে যার মাধ্যমে কর্মীরা কিভাবে অন্যের সঙ্গে কী ধরনের আচরণ করবে তা বলা থাকে। উপর্যুক্ত বিষয়গুলোর আলোকে একটি ন্যূনতম মাত্রার সম্মতিপত্র থাকবে ও প্রশাসনিক ব্যবস্থা নেয়া যাবে (ট্রাঙ্গপারেসি ইন্টারন্যাশনাল)।

৪. হ্যাপ আদর্শমানের অঙ্গীকারসমূহ:

স্বীকৃতি: জবাবদিহিতার মূল বিষয় হলো, লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর চাহিদা, মতামত, সক্ষমতা ও অবস্থাকে সম্মান করা এবং তাদের কাজের ও সিদ্ধান্তের জন্য সংশ্লিষ্ট জনগোষ্ঠী ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের কাছে জবাবদিহি করা।

সম্মান: আন্তর্জাতিক মানবিক আইন, আন্তর্জাতিক শরণার্থী আইন, মানবাধিকার আইন এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট আইন ও সকল প্রকার জাতীয় ও আন্তর্জাতিক আইনের প্রতি সম্মান প্রদর্শন করা।

পুনর্ব্যক্তি: সংকটাপন্ন জনগোষ্ঠীর ইচ্ছানুযায়ী সহায়তা পাওয়া এবং সুরক্ষা পাওয়ার অধিকারকে সমর্থন করা এবং জনসাধারণের সঠিক চাহিদা মোতাবেক প্রত্যেকের সহায়তা প্রদানের অধিকার আছে।

অনুমোদন: দায়িত্বের প্রতি যত্নশীলতা যা সকলের অংশগ্রহণে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর মানবিক কল্যাণের কাজের সঙ্গে যুক্ত থাকে তাকে সম্মতি দেয়া।

কৃতজ্ঞতা: মানবিক কাজে বিভিন্ন রূপে সাড়া প্রদান করা যায় এবং এগুলো বাইরের প্রভাবক দ্বারা বাধাগ্রস্ত হতে পারে তাও স্বীকার করে নেয়া।

স্বীকার করা: মানবিক প্রয়োজনে সাড়াপ্রদান বিভিন্ন প্রতিকূলতায় ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে তা স্বীকার করে নেয়া।

হ্যাপ আদর্শমানের অত্যাবশ্যকীয় প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে যে সব সংস্থা হ্যাপ আদর্শমান মেনে চলে তাদের হ্যাপ আদর্শমান নীতিমালার আলোকে জবাবদিহি থাকার অঙ্গীকার থাকতে হবে।

হ্যাপ আদর্শমান নীতিমালা

মানবতা: এটার অর্থ হলো মানবিক কল্যাণ এবং ব্যক্তির প্রতি সম্মান প্রদর্শন।

পক্ষপাতহীনতা: জাতি, ধর্ম, বর্ণ, জেডার, বয়স, পঙ্গুত্ব, উপজাতি, দেশ, রাজনৈতিক বিষয়াবলিতে পক্ষপাতিত্ব না করে মানব জাতির প্রয়োজন অনুসারে এবং অগ্রাধিকারভিত্তিতে মানবিক সাহায্য দেয়া।

নিরপেক্ষতা: সশস্ত্র সংঘাতে লিপ্ত কোন পক্ষকে সমর্থন না করে নিরপেক্ষভাবে শুধুমাত্র জনসাধারণের চাহিদা পূরণে সেবা বা উপকরণ প্রদান বা রাজনৈতিক সমর্থন করা।

স্বাধীনতা: সংস্থার পরিচালনা পর্যদের আওতায় সংস্থার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যের সঙ্গে মিল রেখে কাজ করে যাওয়া।

অংশগ্রহণ এবং অবহিত সম্মতি প্রদান: যখন কোন কর্মসূচি সম্পর্কে পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন, নিরীক্ষা এবং মূল্যায়ন করা হয় তখন সংকটাপন্ন জনসাধারণের মতামত নিতে হবে। সংকটাপন্ন জনসাধারণের জন্য যে সমস্ত মানবিক কাজ করা হবে এবং এসবের ফলাফল সম্পর্কে তাদের সম্মতি নিশ্চিত করতে হবে।

সেবার ব্রত: সেবার জন্য ন্যূনতম স্বীকৃতিপ্রাপ্ত আদর্শমান অনুসরণ করে সংকটাপন্ন জনসাধারণ এবং কর্মরত সহকর্মীদের নিরাপত্তার প্রতি যথাযথ দৃষ্টি রাখা।

সাম্প্রদায়িকতা: মানবিক সহায়তা এবং সুরক্ষার প্রয়োজনে অন্যান্যরা যে কাজ করে তা যদি জনসাধারণের ওপর খারাপ প্রভাব পড়ে তা হলে সেটা অবগত করানো।

সংশোধন আহ্বান: সংকটাপন্ন জনসাধারণ এবং কর্মীর অভিযোগ করার সুযোগ থাকা এবং যথাযথ সাড়া প্রদানের মাধ্যমে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ।

স্বচ্ছতা: সৎ হতে হবে, যোগাযোগের ক্ষেত্রে উন্মুক্ত থাকতে হবে এবং প্রাসঙ্গিক তথ্যাদি যথাযথভাবে সংকটাপন্ন জনগণ এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারকে জানাতে হবে।

সৌজন্যবোধ: সংকটাপন্ন জনসাধারণের জন্য দাতাগোষ্ঠীর একজন দায়িত্বশীল সদস্য হিসেবে কাজ করা, জবাবদিহিতার সম্প্রসারণ করা এবং অন্যান্য কাজের সমন্বয় সাধন ও সংহতকরণ।

৫. হ্যাপ আদর্শমানের অত্যাৱশ্যকতাসমূহ:

৫.১ সাধারণ অত্যাৱশ্যকতাসমূহ:

৫.১.১ হ্যাপ আদর্শমান পালন করার জন্য একটি সংস্থা এর সকল অত্যাৱশ্যকতাসমূহ অবশ্যই মেনে চলবে।

৫.১.২ বাইরের বাধার কারণে সুনির্দিষ্ট কোন অবস্থা তৈরি হওয়ার ফলে কোন সংস্থা যদি হ্যাপ আদর্শমান অনুসরণে অপারগ হয়, তাহলে এর লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং স্টেকহোল্ডারদের কাছে কারণ ব্যাখ্যা ও এর যৌক্তিকতা তুলে ধরতে হবে। সংস্থার এ ব্যাখ্যা ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং হ্যাপ আদর্শমান নীতিমালাসমূহের সঙ্গে সংগতিপূর্ণ হতে হবে। এগুলো যেন বিভিন্ন সমস্যার বিকল্প সমাধানের জন্য সংস্থাকে একটি দিক নির্দেশনা দেয়। সুনির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে হ্যাপ আদর্শমানের কোন একটি নীতিমালার অত্যাৱশ্যকতা মানতে না পারার ফলে অন্য একটি নীতিমালা পালন করতে না পারাটাও অনিৱ্যাহ্য হয়ে পড়তে পারে।

৫.১.৩ অন্যান্য সম্পৃক্ততার জন্য সংস্থার একটি উন্মুক্ত সাধারণ ঘোষণা থাকতে হবে। এগুলো হলো সংস্থার অন্যান্য নিবন্ধনসমূহ, অন্যান্য কার্যক্রম ও মূল্যবোধসমূহ যেগুলো লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর ওপর সরাসরি প্রভাব ফেলে। এ ঘোষণার উদ্দেশ্য হলো সার্বিকভাবে সংস্থার ধরন এবং অর্পিত স্বার্থ (Vested Interest) সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলোর ওপর একটি ধারণা দেয়া। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এ ঘোষণাপত্রটি সংস্থার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোর অংশ হিসেবে বিবেচিত হতে পারে।

৫.২ হ্যাপ আদর্শমান বেঞ্চমার্কের সুনির্দিষ্ট আবশ্যকতাসমূহ

হ্যাপ আদর্শমানে ৬টি বেঞ্চমার্ক আছে। প্রত্যেকটির সংশ্লিষ্ট আবশ্যকতা রয়েছে যা "অবশ্যই করতে হবে" এবং যাচাইযোগ্য উপায় দ্বারা নির্দেশিত আছে, তথ্যের উৎস নির্দিষ্ট করে বলে দেয় এবং যার মাধ্যমে এ বিষয়গুলো মানা হচ্ছে কিনা তা নিরূপণ করা যায়। প্রত্যেক বেঞ্চমার্কের প্রথম আবশ্যকতা হলো সংস্থার নীতিমালা বা আইনগত বিবৃতি এবং সম্পূরক আবশ্যকতাসমূহ হলো যা সংস্থা চর্চা করে। তথ্যের উৎস হলো সন্নিবেশিত দলিলাদি, যথাযথ স্টেকহোল্ডারদের সাক্ষাৎকার এবং চর্চাসমূহের পর্যবেক্ষণ।

নিম্নে ৬টি বেঞ্চমার্ক দেয়া হলো এবং নিম্নের ছকে প্রত্যেকটি বেঞ্চমার্ক, এদের আবশ্যকতা এবং প্রমাণ নিরূপণের উপায়সমূহ (Means of Verification) বর্ণিত হলো।

- অঙ্গীকারসমূহ প্রতিষ্ঠা করা ও বাস্তবায়ন
- কর্মীর যোগ্যতা
- তথ্য বিনিময়
- অংশগ্রহণ
- অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী
- শিখন এবং ধারাবাহিক উৎকর্ষ সাধন

১. অঙ্গীকারসমূহ প্রতিষ্ঠাকরণ এবং বাস্তবায়ন

একটি সংস্থা তার অঙ্গীকারসমূহ এবং সেগুলো বাস্তবায়ন কৌশল নির্ধারণ করবে, যেগুলোর জন্য সংস্থা জবাবদিহি করবে।

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিব্বপনের উপায়
<p>১.১ সংস্থা লিখিত জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো তৈরি করবে যা</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. সংস্থার স্টেকহোল্ডার এবং অগ্রাধিকারভিত্তিক লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী (The people aim to assist) চিহ্নিত করে। ২. লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর প্রতি সংস্থার অঙ্গীকারসমূহ বর্ণনা করে। ৩. হ্যাপ আদর্শমানের বেধমার্ককে অন্তর্ভুক্ত করে। ৪. সংস্থার বোর্ড/এক্সিকিউটিভ কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হয়। ৫. প্রত্যেকটি অঙ্গীকারের একটি মাইলফলক থাকে। 	<p>১. জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো</p>
<p>১.২ একটি ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির মাধ্যমে সংস্থা তার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো বাস্তবায়ন করবে যা-</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. ব্যবস্থাপনা এবং পরিচালনা পর্যদের ভূমিকা এবং দায়িত্বসমূহ পরিষ্কার করে। ২. কিছু প্রক্রিয়ানির্ভর বিষয় যা সংস্থার লক্ষ্য অর্জনের জন্য সম্পদের সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করে। ৩. কর্মীদেরকে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সম্পৃক্ত করে। ৪. ধারাবাহিক উৎকর্ষ সাধনের সুযোগ করে দেয়। 	<ol style="list-style-type: none"> ১. জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোতে উল্লেখিত প্রত্যেকটি অঙ্গীকার, নথিপত্র ২. জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোকে চর্চায় আনার জন্য এর কৌশল বা পরিকল্পনা ৩. বিভিন্ন স্তরের সহকর্মীদের সাক্ষাৎকার

সহযোগী সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>১.৩ সংস্থার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোর মধ্যে অংশীদারিত্বে কাজ করার ক্ষেত্রে একটি অঙ্গীকারের প্রতিফলন থাকতে হবে, যার ভিত্তি হবে পারস্পরিক সম্মান প্রদর্শন, যৌথ দায়বদ্ধতা এবং ধারাবাহিক উৎকর্ষ।</p>	<p>১. জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো</p>
<p>১.৪ সংস্থা লিপিবদ্ধ করবে;</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করার সার্বিক কর্মপন্থা, ২. সহযোগী সংস্থা নির্ধারণের ক্ষেত্রে এর প্রক্রিয়া, বৈশিষ্ট্য এবং সম্ভাবনাময় সহযোগী সংস্থা নিরূপণের জন্য জবাবদিহিতার ভূমিকা, ৩. সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করার সময় কোন বিষয়গুলো মীমাংসায়োগ্য এবং কোন বিষয় মীমাংসায়োগ্য নয়, তা ধারাবাহিকভাবে জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোতে উল্লেখ করা। 	<ol style="list-style-type: none"> ১. সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কর্মকাণ্ডের কর্মপন্থা-সংক্রান্ত দলিলপত্রাদি ২. সহযোগী সংস্থা নির্বাচনের নির্দেশিকা এবং কর্মী পরিচালনা নির্দেশিকা
<p>১.৫ সংস্থা প্রত্যেকটি সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করার সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর সঙ্গে একমত পোষণ করে কাজ করবে;</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. প্রত্যাশা এবং কাজের আয়োজন; ২. সহযোগী সংস্থার লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর প্রতি অঙ্গীকারসমূহ এবং কীভাবে এগুলো পালন করবে; ৩. লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর সঙ্গে সংস্থা কিভাবে মত বিনিময় করবে; 	<ol style="list-style-type: none"> ১. সংস্থার এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, নথিপত্রসমূহ যেমন- সভার কার্যবিবরণী, যৌথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া ২. সহযোগী সংস্থার সঙ্গে চুক্তিপত্র অথবা এ সম্পর্কিত দলিলপত্র যা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে অংশীদারিত্বের দিকনির্দেশনা দেয়
<p>১.৬ সহযোগী সংস্থা তার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো এবং এ সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয়সমূহ কিভাবে চর্চায় নিয়ে আসবে সে বিষয়ে সংস্থাটি তার সঙ্গে কাজ করবে।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. কর্মীদের সাক্ষাৎকার, বিভিন্ন নথিপত্র - যেমন কর্মপরিচালনা, বিভিন্ন প্রতিবেদন এবং অন্যান্য কাজ যা সহযোগী সংস্থার চর্চাকে সমৃদ্ধ করে ২. উৎকর্ষের প্রমাণসমূহ

২. কর্মীর যোগ্যতা

সংস্থা তার অঙ্গীকারসমূহ পূরণে কর্মীদের যোগ্য করে গড়ে তুলবে।

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>২.১ সংস্থার অঙ্গীকারসমূহ বাস্তবায়নে কর্মীদের জ্ঞান, দক্ষতা, আচরণ এবং দৃষ্টিভঙ্গী কিরূপ থাকা দরকার তা সুনির্দিষ্ট করবে এবং এগুলো নথিবদ্ধ করবে।</p>	<p>১. কর্মপরিধি, নিয়োগ নীতিমালা ও নথিপত্র, নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি এবং কর্মী আচরণবিধি।</p> <p>২. নিয়োগ প্রক্রিয়া, নিয়োগ, কর্মী উন্নয়ন এবং দক্ষতা মূল্যায়নে যারা দায়িত্বপ্রাপ্ত তাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ</p>
<p>২.২ সংস্থার কর্মী-আচরণবিধি চর্চায় থাকতে হবে, যেখানে উল্লেখ থাকবে;</p> <ol style="list-style-type: none"> জনসাধারণের সঙ্গে যৌন প্রতারণাসহ যেকোন ধরনের প্রতারণা ও ক্ষমতার অপব্যবহার করা যাবে না; স্থানীয় সংস্কৃতির প্রতি সংবেদনশীলতা; এবং প্রতারণা ও হয়রানি সম্পর্কে অবগত করানোর জন্য কে দায়িত্বপ্রাপ্ত। 	<p>১. কর্মী আচরণ বিধি এবং এ সম্পর্কিত নীতিমালাসমূহ</p>
<p>২.৩ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো অনুযায়ী কর্মী আচরণবিধি এবং দায়িত্ব সম্পর্কে অবগত।</p>	<p>১. কর্মীর শিক্ষানবিশ (Induction) কার্যক্রম এবং অবগত করানোর প্রক্রিয়া</p> <p>২. চুক্তিপত্রের নমুনা এবং স্বাক্ষরিত আচরণবিধির অনুলিপি</p> <p>৩. কর্মীদের সাক্ষাৎকার।</p>
<p>২.৪ সংস্থা অঙ্গীকারসমূহ বাস্তবায়নের জন্য কর্মীদের জ্ঞান, দক্ষতা, আচরণ, দৃষ্টিভঙ্গী নিয়মিত এবং নিরবচ্ছিন্নভাবে মূল্যায়ন করবে এবং কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।</p>	<p>১. কর্মী মূল্যায়নের লিখিত প্রক্রিয়া, নথিপত্র, কর্মীদের দক্ষতা মূল্যায়ন</p> <p>২. কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার</p> <p>৩. আচরণবিধি অনুসরণে কর্মীর ব্যর্থতাসহ বিভিন্ন পর্যালোচনা অনুযায়ী নিয়মিত উদ্যোগ গ্রহণের উদাহরণ</p>
<p>২.৫ সংস্থা অঙ্গীকারসমূহ কার্যকরভাবে বাস্তবায়নে নিয়মিত কর্মীদের উন্নয়ন করবে।</p>	<p>১. প্রশিক্ষণ প্রতিবেদনসহ কর্মী উন্নয়ন কর্মকাণ্ডের নথিপত্রের উদাহরণ</p> <p>২. কর্মী উন্নয়নের কর্মকাণ্ডের কার্যকারিতার ওপর কর্মীদের সাক্ষাৎকার</p>

সহযোগী সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে সংস্থার বাড়তি আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>২.৬ সংস্থা নিশ্চিত করবে, যে কর্মী সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবেন তিনি যেন সহযোগী সংস্থার সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তিপত্র, সংস্থার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোতে সহযোগী সংস্থার জন্য সঙ্গতিপূর্ণ বিষয়সমূহ এবং প্রত্যেকটি সহযোগী সংস্থার অবশ্য করণীয় বিষয়গুলো ভালভাবে বুঝতে পারেন।</p>	<p>১. সহযোগী সংস্থার চুক্তিপত্র এবং সঙ্গতিপূর্ণ বিষয়সমূহ সংশ্লিষ্ট সহকর্মী বোঝেন কিনা সে সম্পর্কে সাক্ষাৎকার, এ সংক্রান্ত প্রক্রিয়া এবং নথিপত্রসমূহ</p> <p>২. উদ্দেশ্য, বিষয়সমূহ এবং সহযোগী সংস্থার সঙ্গে চুক্তির যথার্থতা বিষয়ে সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থা উভয়ের কর্মীদের সাক্ষাৎকার</p>
<p>২.৭ একমত হওয়া অঙ্গীকারসমূহ বাস্তবায়নে সহযোগী সংস্থার কর্মীদের কী ধরনের জ্ঞান, দক্ষতা, আচরণ এবং দৃষ্টিভঙ্গির দরকার সে বিষয়ে একমত হতে সংস্থা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবে এবং সহযোগী সংস্থার কর্মী আচরণবিধিতে এর প্রতিফলন নিশ্চিত করবে (২.২ এর আবশ্যিকতার অনুরূপ)।</p>	<p>১. সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, বিভিন্ন নথিপত্র যেমন-সভার কার্যবিবরণী, সম্মিলিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া</p> <p>২. সহযোগী সংস্থার কর্মী আচরণবিধি</p>
<p>২.৮ সংস্থা তার সহযোগী সংস্থার কর্মী-আচরণবিধি বাস্তবায়ন এবং মনিটরিং প্রক্রিয়ার উৎকর্ষ সাধনে কাজ করবে।</p>	<p>১. সহযোগী সংস্থার কাজের উন্নয়নের ওপর কর্মীদের সাক্ষাৎকার এবং এ সংক্রান্ত বিভিন্ন নথিপত্র যেমন-কর্ম পরিকল্পনা, প্রতিবেদন</p> <p>২. উৎকর্ষ সাধনের উদাহরণ</p>

৩. তথ্য বিনিময়

সংস্থা তার নিজের এবং তার কাজ সম্পর্কে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারকে সময়মতো প্রাসঙ্গিক ও পরিষ্কার তথ্য নিশ্চিত করবে সময়মতো তথ্যে যথাযথ এবং সুস্পষ্ট প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করবে

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিব্বপনের উপায়
<p>৩.১ সংস্থা নীচের বিষয়গুলো উল্লেখপূর্বক তথ্য প্রদানের প্রক্রিয়া নির্দিষ্ট করবে এবং লিপিবদ্ধ করবে:</p> <ol style="list-style-type: none">সময়মতো এবং সঠিক তথ্য প্রদানে অঙ্গীকার;লক্ষিত জনগোষ্ঠী এবং স্টেকহোল্ডারদের জন্য কী কী তথ্য প্রদান করা হবে;কখন এবং কিভাবে তথ্য প্রদান করা হবে এ সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত কিভাবে নেয়া হবে; এবংযে সকল তথ্য প্রদান করা যাবে না সেগুলোর বৈশিষ্ট্য,	<p>১. তথ্য প্রদান প্রক্রিয়ার দলিলাদি, যেমন একটি কর্পোরেট বিবৃতি এবং কর্মী নির্দেশিকা</p>
<p>৩.২ সংস্থা নিম্নলিখিত বিষয়গুলোসহ লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করবে;</p> <ol style="list-style-type: none">সংস্থার পরিচিতি এবং যোগাযোগের বিস্তারিত ঠিকানা;সংস্থার জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো, কর্মী আচরণবিধি এবং অভিযোগ প্রক্রিয়া;সংস্থার লক্ষ্য এবং প্রকল্পের উদ্দেশ্যসমূহ, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রণাবলি ফলাফল এবং একটি আর্থিক সার সংক্ষেপ, মূল্যায়ন ও অগ্রগতি প্রতিবেদনের সার সংক্ষেপ;কর্মীদের ভূমিকা এবং দায়িত্বসমূহ;লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী নির্বাচনের বৈশিষ্ট্য, আবশ্যিকতা ৪.২ অনুযায়ী প্রদেয় সহায়তাসমূহ; এবংঅংশগ্রহণমূলক কার্যক্রম থেকে প্রাপ্ত মতামত কিভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব ফেলে,	<p>১. নির্দিষ্ট তথ্য উন্নয়ন পরিকল্পনা তৈরির প্রক্রিয়া সম্পর্কে কর্মী এবং সংকটাপন্ন নারী, পুরুষ, বালক, বালিকাদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার এবং নথিপত্র</p> <p>২. তথ্য প্রদান করা হয়েছে এ বিষয়টি নিশ্চিত হওয়ার জন্য পর্যবেক্ষণ করা এবং কর্মী এবং সংকটাপন্ন নারী, পুরুষ, বালক, বালিকাদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার</p> <p>৩. তথ্য বিনিময় কার্যক্রমের মাধ্যম এবং নথিপত্রের উদাহরণ</p>

আবশ্যকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৩.৩ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, আবশ্যিকতা ৩.২ এ যে সমস্ত তথ্য নির্দিষ্ট করা হয়েছে সেগুলো লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের জন্য যথাযথ ভাষায়, ধরনে এবং মাধ্যমে উপস্থাপিত হয়েছে, সেসব ক্ষেত্রে তাদের প্রবেশাধিকার আছে এবং তারা সেগুলো বুঝতে পারে।</p>	<p>১. যথাযথ এবং সহজ ভাষা, ধরণ এবং মাধ্যম বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়ার জন্য একটি প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হয়েছে তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য পর্যবেক্ষণ, নথিপত্র, সাক্ষাৎকার</p> <p>২. লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের সঙ্গে সাক্ষাৎকার</p>
<p>৩.৪ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে তার লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের কাছে সহকর্মীরা নিজেদের পরিচয় তুলে ধরতে পারে।</p>	<p>১. সংস্থার কর্মীগণ তাদের নিজেদের পরিচয় তুলে ধরতে পারে কিনা সে সম্পর্কে নিশ্চিত হতে পর্যবেক্ষণ, নথিপত্র এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণ এবং তার পরিচয়পত্র পরীক্ষা করা যেখানে মেয়াদকাল, সংস্থার নাম, যোগাযোগের বিস্তারিত ঠিকানা উল্লেখ থাকবে</p> <p>২. লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের সঙ্গে সাক্ষাৎকার</p>

সহযোগী সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে বাড়তি আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৩.৫ সহযোগী সংস্থার সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তিপত্র, যৌথভাবে সম্পাদিত প্রধান কাজগুলো, সহযোগী সংস্থার নাম এবং যে কাজের জন্য বরাদ্দ আছে তার একটি আর্থিক সারসংক্ষেপ সংস্থা জনসাধারণের কাছে উন্মুক্ত করবে।</p>	<p>১. সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, নথিপত্র যেমন-যৌথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার সভার কার্যবিবরণী</p> <p>২. তথ্য বিনিময় কার্যক্রমের উদাহরণ এবং নথিপত্র</p>
<p>৩.৬ সংস্থা চুক্তিপত্র চর্চায় নিয়ে আসতে এবং লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে কখন কিভাবে তথ্য প্রদান করবে এ বিষয়ে সম্মত হতে সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবে।</p>	<p>১. সহযোগী সংস্থা কী তথ্য প্রদান করবে তার একটি পরিকল্পনা</p> <p>২. তথ্য প্রদান কার্যাবলির উদাহরণ, নথিপত্র এবং ক্ষতিগ্রস্ত নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীগণের সঙ্গে সাক্ষাৎকার</p>
<p>৩.৭ সহযোগী সংস্থা যেভাবে ৩.১ থেকে ৩.৪ পর্যন্ত আবশ্যিকীয় বিষয়গুলো পূরণ করে তার উন্নয়নে সংস্থা কাজ করবে।</p>	<p>১. সহযোগী সংস্থার চর্চার উন্নয়নের কার্যাবলি বিষয়ের ওপর কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার এবং নথিপত্র (কর্মপরিকল্পনা, প্রতিবেদনসমূহ)</p> <p>২. সহযোগী সংস্থার উন্নয়নের উদাহরণ</p>

৪. অংশগ্রহণ

সংস্থা লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর কথা শুনবে এবং কর্মসূচি বিষয়ক সিদ্ধান্ত গ্রহণে তাদের মতামত এবং বিশ্লেষণ কাজে লাগাবে

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৪.১ সংস্থা প্রক্রিয়াসমূহ নির্ধারণ এবং লিপিবদ্ধ করবে যার মাধ্যমে;</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. লিঙ্গ, বয়স, বৈচিত্র্য এবং বিশেষ প্রয়োজন নির্বিশেষে সংস্থা লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী চিহ্নিত এবং তাদের প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করবে; এবং ২. সংস্থা প্রকল্পের বিভিন্ন পর্যায়ে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী বিশেষ করে নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারগণকে অংশগ্রহণে সক্ষম করবে 	<p>১. অংশগ্রহণ প্রক্রিয়ার দলিলাদি যেমন যৌথ বিবৃতি এবং কর্মী নির্দেশিকা</p>
<p>৪.২ যথার্থ প্রেক্ষাপট বিবেচনায় সংস্থা এমন একটি প্রক্রিয়ার অবতারণা করবে যাতে করে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য সংকটাপন্ন জনগণ তাদের মতামত দিতে পারে এবং প্রভাবিত করতে পারে;</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. প্রাথমিক অবস্থা নিরূপণ; ২. প্রকল্পের লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী নির্বাচনের বৈশিষ্ট্য, নির্বাচন প্রক্রিয়া, প্রকল্পের কাঠামো তৈরি এবং সহায়তাসমূহ; ৩. প্রকল্প বাস্তবায়ন; এবং ৪. মনিটরিং এবং মূল্যায়ন 	<ol style="list-style-type: none"> ১. যথার্থ প্রেক্ষাপট বিবেচনায় অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা তৈরির প্রক্রিয়া সম্পর্কে সংকটাপন্ন নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা এবং কর্মীদের সাথে সাক্ষাৎকার এবং গুণ্ডলোর নথিপত্র ২. অংশগ্রহণ হয়েছে তা নিশ্চিত হতে সংকটাপন্ন নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা ও কর্মীদের সাথে সাক্ষাৎকার এবং পর্যবেক্ষণ ৩. অংশগ্রহণ কার্যক্রমের উদাহরণ এবং নথিপত্র
<p>৪.৩ অব্যাহতভাবে অবস্থা এবং কর্মকাণ্ডের সঙ্গে খাপ খাওয়ানোর জন্য সংস্থা লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে এমনভাবে যোগ্য করে তুলবে যাতে তারা মতামত দিতে পারে এবং প্রভাবিত করতে পারে অথবা প্রকল্প সম্পর্কে সিদ্ধান্ত দিতে পারে। সংস্থাকে কাজের জন্য লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর কাছ থেকে অবহিতপূর্বক সম্মতি।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. যথার্থতা বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে এবং অংশগ্রহণ করতে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর সামর্থ্য নির্ণয়ে সংস্থা একটি প্রক্রিয়া অনুসরণ করেছে কিনা তা নিশ্চিত হতে পর্যবেক্ষণ, নথিপত্র যাচাই এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণ ২. সম্মতি জ্ঞাপন এবং অন্যান্য অংশগ্রহণমূলক কর্মকাণ্ডের নথিপত্র ৩. উদাহরণ এবং নথিপত্র যাতে বিভিন্ন সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব আছে

সহযোগী সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে বাড়তি আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৪.৪ লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী প্রকল্পের বিভিন্ন পর্যায়ে কিভাবে অংশগ্রহণ করবে এবং বিষয়গুলো চর্চায় নিয়ে আসবে এ বিষয়ে একমত হতে সংস্থা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবে।</p>	<p>১. সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, নথিপত্র যেমন-যৌথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার সভার কার্যবিবরণী,</p> <p>২. দলিলাদি যেমন- লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী কিভাবে অংশগ্রহণ তার পরিকল্পনা</p> <p>৩. সম্মত বিষয়গুলোর ভিত্তিতে অংশগ্রহণ হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হতে সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মী, লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার গ্রহণ</p>
<p>৪.৫ সহযোগী সংস্থা যেভাবে ৪.১ থেকে ৪.৩ পর্যন্ত আবশ্যিকীয় বিষয়গুলো পূরণ করে তার উন্নয়নে সংস্থা কাজ করবে।</p>	<p>১. সহযোগী সংস্থার চর্চার উন্নয়নের কার্যাবলি বিষয়ের ওপর কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার এবং নথিপত্র (কর্মপরিকল্পনা, প্রতিবেদনসমূহ)</p> <p>২. সহযোগী সংস্থার উন্নয়নের উদাহরণ</p>

৫. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী

কার্যকরি, অভিগম্য এবং নিরাপদ প্রক্রিয়ায় যাতে লক্ষিত জনগোষ্ঠী এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারগণ অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন এবং সাড়া পেতে পারেন এর জন্য সংস্থা তাদেরকে যোগ্য করে তুলবে।

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৫.১ সংস্থার একটি অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী নির্দিষ্ট এবং লিপিবদ্ধ থাকবে যেখানে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত হবে;</p> <ol style="list-style-type: none">১. লক্ষিত জনগোষ্ঠী, অন্যান্য স্টেকহোল্ডার এবং কর্মীগণের যাদের অভিযোগ উত্থাপনের এবং সাড়া পাওয়ার অধিকার;২. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালীর উদ্দেশ্য এবং সীমাবদ্ধতা;৩. কিভাবে অভিযোগ উত্থাপন করবে;৪. অভিযোগের ধাপসমূহ, তদন্ত প্রক্রিয়া এবং সাড়া প্রদানের সময়কাল;৫. যৌন হয়রানিসহ, প্রতারণা এবং ক্ষমতার অপব্যবহারের মতো অভিযোগগুলো দ্রুত চিহ্নিত করার প্রক্রিয়া;৬. যিনি বা যারা অভিযোগ করবেন এবং স্বাক্ষরী হবেন তাদের বিষয়ে গোপনীয়তা অবলম্বন করা, তাদের সঙ্গে খারাপ আচরণ থেকে বিরত থাকা, পুনর্বিবেচনার সুযোগ দেয়া এবং তাদেরকে সহায়তা করা; এবং৭. সংস্থা কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে না পারলে তা নিষ্পত্তি করার জন্য তৃতীয় কোন পক্ষের কাছে নিরাপদে দেয়ার প্রক্রিয়া, যেমন স্বাস্থ্য বিষয়ক, মনস্তাত্ত্বিক, সামাজিক এবং আইনি সহায়তা।	<p>১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যপ্রণালী</p>

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৫.২ সংস্থার লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী, অন্যান্য স্টেকহোল্ডার এবং কর্মীদের সঙ্গে আলোচনার পর তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী চিহ্নিত করবে এবং চর্চায় নিয়ে আসবে।</p>	<p>১. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী এবং এর যথার্থ শর্তসমূহ উল্লেখ করতে একটি আলোচনা প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হয়েছে কিনা তা জানার জন্য সংকটাপন্ন লোক যেমন- নারী, পুরুষ, বালক, বালিকা এবং কর্মীদের সাক্ষাৎকার এবং এ সংক্রান্ত নথিপত্র</p> <p>২. আলোচনাসমূহ অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী তৈরিতে দিকনির্দেশনা দিয়েছে তার উদাহরণ এবং নথিপত্র</p>
<p>৫.৩ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী, স্টেকহোল্ডার এবং কর্মীগণ অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী বুঝতে পারে,</p>	<p>১. একটি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী বোঝানো হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য কর্মীদের সাক্ষাৎকার এবং এ সংক্রান্ত নথিপত্র</p> <p>২. অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী নীতিমালা বুঝতে পারে কিনা তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য পর্যবেক্ষণ এবং সংস্থার কর্মী ও সংকটাপন্ন নারী, পুরুষ, বালক, বালিকাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ</p>
<p>৫.৪ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে প্রক্রিয়া অনুসারে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা এবং সে অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।</p>	<p>১. বিশেষ করে সময়মতো সাড়া দেয়ার বিবেচনায় অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী অনুসরণ করে কিনা তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য সাক্ষাৎকার এবং এ সংক্রান্ত নথিপত্র</p> <p>২. সম্প্রতি উত্থাপিত এবং নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগসমূহের একটি নমুনা</p> <p>৩. সংস্থার লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী, স্টেকহোল্ডার এবং কর্মীদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ</p> <p>৪. অভিযোগের ভিত্তিতে যে ফলাফল এসেছে তার কিছু উদাহরণ</p>

সহযোগী সংস্থাসমূহের সাথে কাজ করার ক্ষেত্রে বাড়তি আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৫.৫ কিভাবে একে অপরের সম্পর্কে নিরাপদ এবং সহজে অভিযোগ উত্থাপন করবে, সে বিষয়ে একমত হতে এবং চুক্তিপত্র চর্চায় নিয়ে আসতে সংস্থা তার সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবে।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, নথিপত্র যেমন-যৌথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার সভার কার্যবিবরণী ২. কিভাবে সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থা অভিযোগ নিষ্পত্তি করে তার দলিলাদি ৩. সংস্থা ও সহযোগী সংস্থা উভয়ই ঐকমত্য পোষণ করা, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী ঠিকভাবে অনুসরণ করছে কিনা তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য পর্যবেক্ষণ, নথিপত্র এবং কর্মীদের সাক্ষাৎকার
<p>৫.৬ সহযোগী সংস্থা কিভাবে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে যোগ্য করে তুলবে যাতে তারা তাদের কাছে অভিযোগ করতে পারে, একই সঙ্গে কখন সহযোগী সংস্থা অভিযোগগুলো সংস্থার কাছে পাঠাবে সে সমস্ত বিষয়ে উপায় বের করতে এবং এ চুক্তিপত্র চর্চায় নিয়ে আসতে সংস্থা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে কাজ করবে।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. দলিলাদি যেমন-সহযোগী সংস্থা কিভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে সে বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী ২. অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে যে ঐকমত্য হয়েছিল তা অনুসরণ করা হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করতে পর্যবেক্ষণ, সাক্ষাৎকার গ্রহণ এবং নথিপত্র
<p>৫.৭ সহযোগী সংস্থা যেভাবে ৫.১ থেকে ৫.৪ পর্যন্ত আবশ্যিকীয় বিষয়গুলো পূরণ করে তার উন্নয়নে সংস্থা কাজ করবে</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. সহযোগী সংস্থার চর্চার উন্নয়নের কার্যাবলি বিষয়ের ওপর কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার এবং নথিপত্র (কর্মপরিকল্পনা, প্রতিবেদনসমূহ) ২. সহযোগী সংস্থার উন্নয়নের উদাহরণ

৬. শিখন এবং ধারাবাহিক উৎকর্ষ সাধন

সংস্থা ধারাবাহিকভাবে দক্ষতার উৎকর্ষ সাধনে অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা নেয়।

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
৬.১ সংস্থা কার্যকর শিখনের জন্য প্রক্রিয়াসমূহ নির্ধারণ এবং লিপিবদ্ধ করবে। পাশাপাশি মনিটরিং, মূল্যায়ন এবং অভিযোগ থেকেও শিক্ষা নেবে।	১. শিখনের প্রক্রিয়ার দলিলাদি, যেমন- যৌথ বিবৃতি, কর্মী নির্দেশিকা
৬.২ জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো, কর্মী দক্ষতা, তথ্য বিনিময়, অংশগ্রহণে যোগ্য করা, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কার্যপ্রণালী এবং ধারাবাহিক শিখনসমূহের আলোকে সংস্থা তার দক্ষতার ওপর নিয়মিত মনিটরিং করবে।	১. হ্যাপ আদর্শমানের বেঞ্চমার্কারের ভিত্তিতে অগ্রগতি প্রতিবেদন ২. মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার ওপর সংকটাপন্ন জনগোষ্ঠী, অন্যান্য স্টেকহোল্ডার এবং কর্মীদের সাক্ষাৎকার
৬.৩ সংস্থা মূল্যায়নের সময় অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি জবাবদিহিতা কর্মকাঠামোর অগ্রগতি নিরূপণের উদ্দেশ্য অন্তর্ভুক্ত করবে।	১. মূল্যায়নের কর্মপরিধি এবং পরিকল্পনা ২. মূল্যায়ন প্রতিবেদনে জবাবদিহিতা এবং শিখনের ওপর একটি সেকশন
৬.৪ সংস্থা নিশ্চিত করবে যে, জবাবদিহিতার শিখনসমূহ সময়মতো কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।	১. শিখনগুলো কর্মপরিকল্পনায় স্থান পেয়েছে কিনা এটা যাচাইয়ের জন্য নথিপত্র এবং কর্মীদের সাক্ষাৎকার ২. শিখন প্রক্রিয়াসমূহ থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ওপর কাজ করার কর্ম পরিকল্পনা ৩. মনিটরিং ও মূল্যায়ন, অভিযোগ এবং অন্যান্য শিখন প্রক্রিয়া থেকে প্রাপ্ত তথ্য উন্নয়নে কাজে লেগেছে কিনা সে সম্পর্কে কর্মীদের সাক্ষাৎকার এবং উদাহরণ

সহযোগী সংস্থাসমূহের সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে বাড়তি আবশ্যিকতাসমূহ

আবশ্যিকীয় বিষয়সমূহ	প্রমাণ নিরূপণের উপায়
<p>৬.৫ সংস্থা সহযোগী সংস্থার সঙ্গে একমত হবে, প্রকল্পের যৌথ মনিটরিং ও মূল্যায়ন, অংশীদারিত্বের নিবিড়তা এবং পারস্পরিক উৎকর্ষের ক্ষেত্রে সম্মতির উন্নয়নে কাজ করবে।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. সংস্থা এবং সহযোগী সংস্থার কর্মীদের সাক্ষাৎকার, নথিপত্র যেমন-যৌথ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার সভার কার্যবিবরণী ২. দলিলাদি, যেমন কিভাবে একে অপরকে মনিটরিং করবে এবং অংশীদারিত্বের মূল্যায়ন করবে এর একটি পরিকল্পনা ৩. কিভাবে একে অন্যের মতামত, উপদেশ এবং শিখনে সাড়া দেয় সে বিষয়ে কর্মীদের সাক্ষাৎকার এবং উদাহরণ
<p>৬.৬ সহযোগী সংস্থা যেভাবে ৬.১ থেকে ৬.৪ পর্যন্ত আবশ্যিকীয় বিষয়গুলো পূরণ করে তার উন্নয়নে সংস্থা কাজ করবে।</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১. সহযোগী সংস্থার চর্চার উন্নয়নের কার্যাবলি বিষয়ে কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাৎকার এবং নথিপত্র (কর্মপরিকল্পনা, প্রতিবেদনসমূহ) ২. সহযোগী সংস্থার উন্নয়নের উদাহরণ

হ্যাপ জবাবদিহিতা নীতিমালা

১. মানবিকতার (Humanitarian) আদর্শমান এবং অধিকারের প্রতি অঙ্গীকার

- মানবিকতার আদর্শমান এবং লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীর অধিকারের প্রতি সম্মান প্রদর্শন এবং লালন করার জন্য সদস্য সংস্থাসমূহ অঙ্গীকার ঘোষণা করে

২. আদর্শমান নির্ধারণ এবং দক্ষতা বৃদ্ধি

- সদস্য সংস্থা কর্তৃক তাদের স্টেকহোল্ডারদের জন্য জবাবদিহিতা কর্মকাঠামো তৈরি করা
- সদস্য সংস্থা কর্তৃক আদর্শমান নির্ধারণ করা, সময় সময় সে আদর্শমান, দক্ষতার সূচক মূল্যায়ন করা এবং সে ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় সংশোধন করা
- সদস্য সংস্থা কর্তৃক আদর্শমান ব্যবহার ও প্রয়োগের ওপর যথাযথ প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা

৩. যোগাযোগ

- সদস্য সংস্থা তাদের স্টেকহোল্ডার, বিশেষ করে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং কর্মীদের গৃহীত আদর্শমান, আসন্ন কর্মসূচি ও কৌশল জানাবে এবং তাদের সঙ্গে আলোচনা করবে

৪. কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ

- সদস্য সংস্থা কর্তৃক কর্মসূচির পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন, নিরীক্ষা এবং মূল্যায়নে লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করা এবং অগ্রগতি ও গুরুত্বপূর্ণ পরিচালন বাধাসমূহ সম্পর্কে তাদেরকে জানানো

৫. মেনে চলার ওপর মনিটরিং এবং প্রতিবেদন

- সদস্য সংস্থা কর্তৃক আদর্শমান নিরীক্ষা এবং মান উন্নয়নের সময় কর্মী ও লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করা
- সদস্য সংস্থা কর্তৃক আদর্শমানসমূহ মেনে চলা হচ্ছে কিনা তা ব্যাপক প্রক্রিয়া ব্যবহার করে নিয়মিত মনিটরিং এবং মূল্যায়ন করা
- সদস্য সংস্থা আদর্শমান কতটা মেনে চলে তার ওপর বছরে অন্তত একটি প্রতিবেদন লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠীসহ স্টেকহোল্ডারদের কাছে প্রদান করা। এসকল প্রতিবেদন বিভিন্ন ধরনের হতে পারে।

৬. অভিযোগকে আমলে আনা

- সদস্য সংস্থা কর্তৃক লক্ষ্যিত জনগোষ্ঠী এবং কর্মীদেরকে অভিযোগ করা এবং নিরাপদে তার সাড়া পাওয়ার যোগ্য করা

৭. বাস্তবায়নকারী সহযোগী সংস্থা

- সদস্য সংস্থা সহযোগী সংস্থার মাধ্যমে কাজ করার সময়ও এ নীতিমালাসমূহ বাস্তবায়নে অঙ্গীকারাবদ্ধ থাকা

সংশ্লিষ্ট উপকরণসমূহ

হ্যাপ আদর্শমান হলো হ্যাপ ইন্টারন্যাশনাল কর্তৃক জবাবদিহিতা এবং মানসম্মত ব্যবস্থাপনার ওপর উন্নয়নকৃত উপকরণসমূহের পূর্ণ মানানসই অংশবিশেষ। এগুলো হলো;

- হ্যাপ আদর্শমানের নির্দেশিকা-ব্যবহারকারীদের মতামত নিয়ে উন্নয়ন করা হয়েছে, এটি সংস্থাকে হ্যাপ আদর্শমান বাস্তবায়নে এবং আদর্শমানের বিস্তারিত ব্যাখ্যা প্রদানে সাহায্য করে।
- হ্যাপ সনদ প্রদান নির্দেশিকা-হ্যাপ সেক্রেটারিয়েট হ্যাপ সনদ প্রদান নির্দেশিকা প্রকাশ করেছে, এখানে হ্যাপের সনদ প্রদান প্রক্রিয়া, সুবিধা এবং কিভাবে এটির জন্য প্রস্তুতি নিতে হয় সে বিষয়ে তথ্য আছে।

হ্যাপ সম্পর্কে আরো জানার জন্য এবং এর বিভিন্ন উপকরণ পাওয়ার জন্য হ্যাপের ওয়েবসাইট দেখা যেতে পারে অথবা জেনেভাস্থ হ্যাপ সেক্রেটারিয়েটে যোগাযোগ করা যেতে পারে।

ভাষান্তর

হ্যাপ আদর্শমানের অনুবাদসমূহ হ্যাপের ওয়েবসাইটে দেয়া আছে। কেউ যদি বিভিন্ন ভাষায় এটি অনুবাদ করতে চান তাহলে সরাসরি হ্যাপ সেক্রেটারিয়েটের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

হ্যাপ ইন্টারন্যাশনাল কতগুলো সংস্থার সম্মিলিত উদ্যোগ, যা সংকটে ক্ষতিগ্রস্ত জনসাধারণের প্রতি মানবিক কর্মকাণ্ডের জবাবদিহিতা উন্নয়নে কাজ করে। হ্যাপের সদস্যরা জবাবদিহিতা এবং গুণগত ব্যবস্থাপনায় সর্বোচ্চ আদর্শমান বজায় রাখতে অঙ্গীকারবদ্ধ।

মানবিক বিষয়ে প্রথম আন্তর্জাতিক স্বনিয়ন্ত্রিত কর্তৃপক্ষ (Self Regulatory Body) হিসেবে হ্যাপ ঘনিষ্ঠভাবে সহায়তামূলক প্রকল্প এবং উদ্যোগসমূহের সঙ্গে কাজ করে যেগুলো জবাবদিহিতার কার্যকারণমো সনাক্ত করে তাদের দৃষ্টিভঙ্গি প্রকাশ করে, এবং যেগুলি সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের নিকট অভিগম্য এবং স্বচ্ছ।

যে সকল সংস্থা দুর্যোগ, সংঘাত, দারিদ্র্য বা অন্য কোন সংকট পীড়িত বা ক্ষতিগ্রস্ত জনসাধারণকে সহায়তা করে, হ্যাপ আদর্শমান ২০১০ সেসব সংস্থার সঙ্গে কাজ করে। এটি তাদের জবাবদিহিতামূলক কর্মসূচির গঠন, বাস্তবায়ন, মূল্যায়ন, উৎকর্ষ সাধন এবং স্বীকৃতি প্রদানে সহায়তা করে। মানবিক কর্মকাণ্ডে নিয়োজিত থাকাকালীন যেসব বিষয় কোন সংস্থার জন্য গুরুত্বপূর্ণ হয়ে দাঁড়ায়, হ্যাপ আদর্শমান ২০১০ উক্ত বিষয়সমূহের উপর বিস্তৃত ঐক্যমতের প্রতিনিধিত্ব করে।

হ্যাপ আদর্শমান ২০০৭ সংকলনের বিস্তৃত পুনঃমূল্যায়নের মাধ্যমে আদর্শমান ২০১০ সংকলন প্রণয়ন করা হয়েছে। ১৯ শতাব্দিক সংকট পীড়িত মানুষ, সাহায্য কর্মী এবং দাতা সংস্থার প্রতিনিধিগণ উক্ত পুনঃমূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় অবদান রেখেছেন। তারা বিভিন্ন পক্ষের প্রতিনিধি হিসেবে নির্ভরযোগ্য অভিজ্ঞতাগুলোকে সমন্বিত করেছেন।

HAP Humanitarian
Accountability
Partnership

HAP International

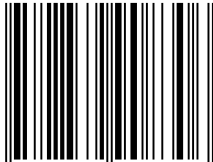
Maison Internationale de l'Environnement 2

Chemin Balexert 7

CH-1219 Chatelaine

Geneva, Switzerland

www.hapinternational.org



9 782839 908306 >