

বিষয়: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০১৯।

১. যেকারো কোস্ট ব্যবস্থাপনা, কার্যক্রম বা যেকোন পর্যায়ের কর্মী সম্পর্কে যেকোন অভিযোগ তোলার অধিকার রয়েছে। সংস্থা সেগুলো গ্রহণে এবং সেই অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সাড়া দিতে এবং ব্যবস্থা নিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। 'কোস্ট অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা' - অভিযোগে সাড়া দেওয়ার ক্ষেত্রে সংস্থার অনুসৃত পদ্ধতির একটি বিবরণ।
২. যেকোন মাধ্যমে অভিযোগ করা যাবে; মৌখিক, লিখিত, ই-মেইল বা কোস্ট এর অফিসসমূহে রক্ষিত অভিযোগ বক্স ব্যবহার করে অথবা সংস্থার যেকোন অফিসের অফিস প্রধান বরাবরে সরাসরিও অভিযোগ করা যাবে। বোর্ডের সদস্যবৃন্দ এবং নির্বাহী পরিচালকসহ সংস্থার সকল পর্যায়ের কর্মীদের যোগাযোগের ঠিকানা সংস্থার সকল অফিসে রক্ষিত আছে, কেউ চাইলে তাদের কাছেও অভিযোগ করতে পারবেন। তবে বোর্ড সদস্যদের শুধুমাত্র ইমেইলের মাধ্যমেই অভিযোগ জানানো যাবে। তবে তা হতে হবে শুধু নির্বাহী পরিচালক সম্পর্কিত।
৩. কোন অভিযোগ পাওয়ার পর সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে উক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হবে বা অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেয়া হবে কবে কখন তা নিষ্পত্তি করা হবে। তবে এ সময় কোনভাবেই ৩০ দিনের বেশী নয়।
৪. কোন অভিযোগে সাড়া না দিয়ে ফেলে রাখা যাবে না এবং অভিযোগকারীর পরিচয় গোপন রাখা হবে।
৫. এই নীতিমালা অনুযায়ী অভিযোগ হল- কোস্টের সেবার মান, কাজের ধরন, সংস্থার বা কর্মীদের আচরণ, নীতিমালা অনুসরণ করা বা না করা, বিভিন্ন নীতিমালায় বা কার্য বাস্তবায়নের প্রাক্কালে ঘোষিত অজ্ঞিকার পালন করা বা না করা, সংস্থার দৃষ্টিভঙ্গী, উপকারভোগী বা অন্যান্য স্টেকহোল্ডারের প্রতি জবাবদিহিতার ধরণ ইত্যাদি বিষয়ে কোন ব্যক্তি বা গোষ্ঠীর উদ্বেগ বা অসন্তুষ্ট অনুভূতির প্রকাশ ইত্যাদি। এ সম্পর্কিত অভিযোগ যে কোন মাধ্যমে সংস্থার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে জানানো যাবে।

৬. যে বিষয়গুলি অভিযোগ হিসেবে নীতিমালায় অন্তর্ভুক্ত থাকবে

- ৬.১ সংস্থার কোন নীতিমালা, নির্দেশিকা, বাস্তবায়ন নীতিমালা বা আচরণ বিধি অমান্য করা, কোন অজ্ঞিকার ভঙ্গি করা বা চুক্তির বরখেলাপ।
- ৬.২ কর্মীর কোন আচরণ এবং কোন কর্মকাণ্ড বাস্তবায়নের মান সম্পর্কে অসন্তুষ্ট উদ্বেগ।
- ৬.৩ সদস্য বা জনগণের প্রতি ক্ষমতার অপব্যবহার বা প্রতারণা। কর্মীদের দুর্নীতি বা ব্যক্তির লাভের জন্য ক্ষমতা ব্যবহার বা সংস্থার অর্থ ও সম্পদের অপব্যবহার।
- ৬.৪ দুর্গত বা লক্ষিত জনগণের জন্য কোন সেবার বাস্তবায়ন যে সেবার প্রভাব সরাসরি উক্ত জনগণের জীবনে রয়েছে।
- ৬.৫ সংস্থা কর্তৃক এমন কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা যাতে কোন জনগোষ্ঠীর জীবনে বা পরিবেশে বিরূপ প্রভাব পড়ছে বা পড়তে পারে।
- ৬.৬ যৌন হয়রানী করা বা যৌন আচরণের বিনিময়ে কাউকে কোন সুবিধা প্রদান করা।
- ৬.৭ ঘুষ দেয়া বা নেয়া।

৭. আইনগত কোন কর্তৃপক্ষের হাতে কোন বিষয়ে তদন্ত বা বিচারকার্য চলমান থাকলে সে ক্ষেত্রে অভিযোগ নীতিমালা প্রযোজ্য হবে না। এ ধরনের বিষয় সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করতে হবে এবং চুক্তিভিত্তিক চাকুরির সম্পর্কিত কোন বিতর্ক অভিযোগ হিসেবে পরিগণিত হবে না।

৮. কে অভিযোগ করতে পারবেন: কর্মসূচিভূক্ত উপকারভোগী বা সদস্য অথবা কমিউনিটির জনগণ, জনসংগঠন, স্থানীয় নাগরিক সমাজ, জনপ্রতিনিধি ও নেতৃবৃন্দ, সরকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী, উন্নয়ন সহযোগী এবং সংস্থার কর্মী এবং রায়দায় কোন প্রতিষ্ঠান/কর্তৃপক্ষ।


Rezaul Karim Chowdhury
Executive Director
COAST Trust


Begum Shamsun Nahar
Chairperson-Board of Trustees
COAST Trust

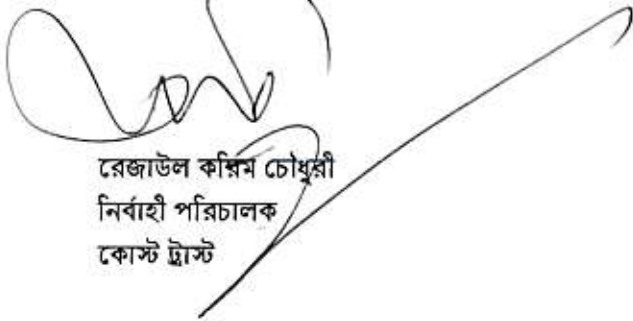
৯. শাখা ব্যবস্থাপকগণ মাঠ পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রাথমিক কর্তৃপক্ষ হিসেবে দায়িত্ব প্রাপ্ত, আঞ্চলিক টিম লিডার সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের এবং সংস্থার সহকারী পরিচালক-প্রশাসন ও এসআর কেন্দ্রীয়ভাবে উক্ত দায়িত্ব পালন করবেন। সহকারী পরিচালক-প্রশাসন ও এসআর এর সম্পর্কে কোন অভিযোগ থাকলে পরিচালককে জানাতে পারবেন এবং নির্বাহী পরিচালক সম্পর্কে কোন অভিযোগ থাকলে চেয়ার পার্সন-বোর্ড অব ট্রাস্টিকে ই-মেইলের মাধ্যমে জানাতে পারবেন।
১০. স্পর্শকাতর ও গুরুত্বপূর্ণ অভিযোগসমূহ যেমন: যৌন হয়রানি, দুর্নীতি, অর্থ আত্মসাতের মত বিষয়ে যে কোন অভিযোগ সহকারী পরিচালক-প্রশাসন ও এসআর সরাসরি নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নিবেন এবং এ ক্ষেত্রে সহকারী পরিচালক-জেন্ডার ও প্রশিক্ষণকে সাথে রাখবেন। যদি অনুসন্ধানে দেখা যায় যে কর্মীর অজ্ঞতা, অসচেতনতা বা অনিচ্ছাকৃত কারণে এরূপ কোন অপরাধ সংঘটিত হয়েছে এবং সংস্থার প্রতি নিবেদিত এই কর্মী অনুতপ্ত ও নিজের ভুল বুঝতে পেরেছেন, সেক্ষেত্রে বরখাস্তের পরিবর্তে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা যেমন- সতর্কতা পত্র, কারন দর্শানো, জরিমানা, অজিজকার নামা ইত্যাদি গ্রহণ করা যেতে পারে। তবে দ্বিতীয়বার একই ধরনের ঘটনা ঘটলে সংশোধনমূলক ব্যবস্থা কর্মীর জন্য আর প্রযোজ্য হবে না।
১১. কোস্ট ট্রাস্টের সকল অফিসে একটি করে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হবে এবং নির্দিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি প্রতিদিন তা খুলে দেখবেন। বিষয়ের ধরণ অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবেন অথবা সহকারী পরিচালক-প্রশাসন ও এসআর এর নিকট পাঠানোর জন্য এমন মাধ্যম ব্যবহার করবেন যার জন্য স্বল্পতম সময় লাগবে। প্রেরিত খাম সহকারী পরিচালক-প্রশাসন ও এসআর ছাড়া আর কেউ খুলতে পারবেন না।
১২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কোন ধাপে যদি কোন কর্মীর দায়িত্ব পালনে কোন অবহেলা প্রমাণিত হয় তবে তার জন্য শৃংখলা বিধান ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। এমনকি প্রয়োজনে তাকে চাকুরি থেকেও অব্যাহতি দেয়া হতে পারে।
১৩. রাষ্ট্রীয় আইনের কোন বাধ্যবাধকতা না থাকলে অভিযোগ এবং অভিযোগের উৎস গোপন রাখা হবে। যদি এমন কোন পরিস্থিতি তৈরি হয় যার জন্য সংস্থার ভাবমূর্ত্তি ক্ষুণ্ণ হতে পারে এবং যদি সেটা নির্বাহী পরিচালক অনুমোদন করেন তবেই কোন অভিযোগের তথ্য বা উৎস প্রকাশ করা থেকে বিরত থাকা হতে পারে।
১৪. সংস্থার কর্মরত সকল কর্মী কারো বিরুদ্ধে অভিযোগ করতে হলে তার নাম-পরিচয় জানাতে হবে। তাই কেউ যদি নিজের পরিচয় গোপন করে অভিযোগ করেন, ভুয়া ই-মেইল আইডি, ভুয়া ঠিকানা ইত্যাদি ব্যবহার করে অভিযোগ করেন তাহলে সে অভিযোগে সাড়া দিতে সংস্থা বাধ্য নয়। পরবর্তীতে যদি প্রমাণিত হয় যে সেই বেনামী অভিযোগকারী সংস্থার কর্মী, তখন পরিচয় গোপন করার কারণে অসদাচরণের আওতায় তার বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
১৫. সংস্থার বাইরের কোন অভিযোগকারীও যদি পরিচয় গোপন রেখে অভিযোগ করেন তাহলেও তার সাড়া প্রদান করতে সংস্থা বাধ্য নয়।
১৬. কোন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে কেউ যদি সন্তুষ্ট না হন বা স্বতঃস্ফূর্ত সাড়া না পান তা হলে তিনি উক্ত কর্তৃপক্ষের পরের স্তরে তা জানাতে পারবেন অথবা সরাসরি পরিচালক বা নির্বাহী পরিচালককে জানাতে পারেন। নির্বাহী পরিচালকের ক্ষেত্রে বোর্ড চেয়ারপার্সনকে ই-মেইলে জানাতে পারবেন।
১৭. অন্য সংস্থা সম্পর্কে অভিযোগের সাড়া প্রদান:
- ১৭.১ অন্য সংস্থা সম্পর্কে সংস্থার কোন উপকারভোগী অভিযোগ করলে সংস্থা তাতে সাড়া দিতে পারে।
- ১৭.২ সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী সংশ্লিষ্ট সংস্থার কর্তৃপক্ষকে যেকোন মাধ্যমে অভিযোগটি অবহিত করবেন এবং তা সংস্থার অভিযোগ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন। তাছাড়া অভিযোগ নিষ্পত্তির অগ্রগতি সম্পর্কিত সর্বশেষ অবস্থা অভিযোগকারীরেও অবহিত করবেন।
- ১৭.৩ যে সংস্থা সম্পর্কে অভিযোগ করা হয়েছে সে সংস্থা যদি যথাযথ সাড়া না দেয় তা হলে নির্বাহী পরিচালকের অনুমোদন সাপেক্ষে উক্ত সংস্থার সাথে আর যোগাযোগের প্রয়োজন নেই সিদ্ধান্তে আসতে হবে এবং তা অভিযোগকারীকে জানিয়ে দিতে হবে।
- ১৭.৪ এমন কিছু বিষয় থাকতে পারে অথবা এমন কিছু সংস্থা থাকতে পারে যেখানে অভিযোগ জানালে কর্মী বা সংস্থার বিপদ হতে পারে। সেক্ষেত্রে নির্বাহী পরিচালকের অনুমতিক্রমে বন্ধ রাখা যেতে পারে।

১৮. বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের তারিখ: ২২ মার্চ, ২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত বোর্ডের ৯৯তম সভায় এ আচরণবিধি সর্বসম্মতিক্রমে অনুমোদিত হয়।


Rezaul Karim Chowdhury,
Executive Director
COAST Trust


Begum Shamsun Nahar
Chairperson-Board of Trustee
COAST Trust

১৯. নীতিমালার পরিবর্তন: জাতীয় ও আন্তর্জাতিক আইন, মানবাধিকার ঘোষণা ইত্যাদির পরিবর্তন অনুযায়ী এই নীতিমালা ভবিষ্যতে পরিবর্তিত হতে পারে।



রেজাউল করিম চৌধুরী
নির্বাহী পরিচালক
কোস্ট ট্রাস্ট

Rezaul Karim Chowdhury
Executive Director
COAST Trust



বেগম শামসুন নাহার
চেয়ারপার্সন
বোর্ড অব ট্রাস্টি
কোস্ট ট্রাস্ট

Begum Shamsun Nahar
Chairperson-Board of Trustee
COAST Trust