

কোস্ট ট্রাস্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ১০ এপ্রিল ২০১৯।

প্রতি : নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে সকল সহকর্মী

হতে : পরিচালক

বিষয় : অভিযোগ ও ব্যবস্থাপনা প্রতিবেদনের সংকলন প্রেরণ এবং কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি ঘোষণা প্রসঙ্গে।

প্রিয় সহকর্মীবৃন্দ,

সেবা গ্রহীতা বা স্টেকহোল্ডারদের কাছ থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও সাড়া প্রদানের বিষয়টিকে সর্বস্তরে আরো গতিশীল ও জবাবদিহি করার জন্য আমরা একটি সংকলন ফরমেট তৈরি করেছি। সংকলন নীতিমালা, উৎস ও এর পর্যায়েগুলো বর্ণিত হলো:

- এই সংকলন নীতিমালার উদ্দেশ্য হলো উৎস স্থলেই অভিযোগগুলো গ্রহণ ও সেখানেই সমাধান করা। কোন গুরুতর অভিযোগ সমাধান করতে না পারলে তবেই শুধু তা পরবর্তী স্তরে প্রেরণ করা এবং স্তরে স্তরে এ বিষয়ে আলোচনা করা।
- ফিডব্যাক বা মতামত আর অভিযোগ এক বিষয় নয়। যেমন, কর্মী ঠিকমতো সভা পরিচালনা করতে পারে নাই বা আরো প্রস্তুতির দরকার ছিল বা এই ধরনের কর্মসূচি আর দরকার নাই- এগুলো হলো ফিডব্যাক। আর কর্মী আমাকে ঠকিয়েছে, অর্থ আত্মসাৎ করেছে, অনৈতিক সুবিধা বা ঘুষ নিয়েছে, যৌন হয়রানি করেছে ইত্যাদি হলো অভিযোগের বিষয়।
- সংকলনের প্রাথমিক উৎস বা পর্যায়ে হবে সংশ্লিষ্ট শাখা বা প্রকল্প অফিস। রেজিস্টারে সকল অভিযোগ লিপিবদ্ধ করতে হবে। এর পর সরবরাহকৃত ফরমেটে (ই-মেইলে সংযুক্ত) অভিযোগগুলো সংকলন করে শাখা ব্যবস্থাপক মাসের ৫ তারিখের মধ্যে এরিয়া ম্যানেজারকে দিবেন। সাথে ঐ মাসের অভিযোগ রেজিস্টারের ফটোকপি করে দিবেন।
- এরিয়া ম্যানেজার সকল শাখা অফিস থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং মাসের ৮ তারিখের মধ্যে প্রেরিত ফরমেটে সংকলন করে মন্তব্যসহ আঞ্চলিক কর্মসূচি সমন্বয়কারীকে দেবেন। শাখা থেকে আসা অভিযোগ রেজিস্টারের ফটোকপিগুলো তিনি আঞ্চলিক অফিসে ভবিষ্যত প্রয়োজনের জন্য সংরক্ষণ করবেন। সেগুলো কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট পাঠাবেন না।
- আঞ্চলিক কর্মসূচি সমন্বয়কারী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে সংকলিত ফরমেটটি যাচাই-বাছাই করে তার মন্তব্যসহ ই-মেইলে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটির সদস্য সচিবের নিকট পাঠাবেন।
- প্রকল্প ব্যবস্থাপকগণ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ সকল অভিযোগগুলো ফরমেটে সংকলন করবেন এবং সরাসরি শুধু সংকলিত ফরমেটটি কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটির সদস্য সচিবের নিকট মাসের ৫ তারিখের মধ্যে ই-মেইলে পাঠাবেন।
- যৌন হয়রানি, নির্যাতন, নিপীড়ন ও জেডার সম্পর্কিত অভিযোগগুলো সহকারী পরিচালক (GT&CR) এবং অন্যান্য অভিযোগগুলো কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটির সদস্য সচিবের নিকট ই-মেইলে পাঠাতে হবে।
- কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি হলো যার কার্যকারিতা অনতিবিলম্বে শুরু হবে।-
 - মোঃ সাহাবুদ্দিন, প্রধান-ইন্টারনাল অডিট (সদস্য সচিব),
 - ফেরদৌস আরা রুমি, সহকারী পরিচালক-GT&CR (সদস্য) এবং
 - সহকারী পরিচালক-A&SR (সদস্য)।
- কেন্দ্রীয় পর্যায়ে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি প্রাপ্ত অভিযোগগুলো যাচাই-বাছাই করবেন এবং সংকলন করে মন্তব্যসহ মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে পরিচালককে দেবেন। পরিচালক সেটি যাচাই-বাছাই শেষে তার মন্তব্যসহ নির্বাহী পরিচালক এর নিকট পেশ করবেন এবং পরবর্তীতে বোর্ড সভায় এই সংকলন উপস্থাপন করা হবে। তবে মার্চ ২০১৯ মাসের প্রতিবেদন আগামী ১৫ এপ্রিলের মধ্যে পাঠাতে হবে।
- আঞ্চলিক জেডার কমিটির প্রধানগণ এবং ইউরক জেডার ফোকাল শুধুমাত্র তাদের কাছে আসা “যৌন হয়রানি, নির্যাতন ও নিপীড়ন” বিষয়ক অভিযোগগুলো রেজিস্টার করবেন এবং ফরমেটে সংকলন করে মাসের ৫ তারিখের মধ্যে ফেরদৌস আরা রুমি, সহকারী পরিচালক-GT&CR (সদস্য) এর নিকট পাঠাবেন।

Sanat K. Bhowmik
Director
COAST Trust

10.04.19

১১. অন্য সংগঠন বা কর্মী সম্পর্কে অভিযোগ এলেও তা রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতে হবে এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা অনুযায়ী পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।
১২. অত্র সাকুলারের সংকলন বিষয়ে কারো কোন পরামর্শ বা দ্বিমত থাকলে আগামী ২০ এপ্রিল ২০১৯ তারিখের মধ্যে নিম্ন স্বাক্ষরকারীর নিকট জানানোর জন্য অনুরোধ করা হলো।
১৩. এই সাকুলারটি সকল অফিসে আগামী দু'টি সভায় আলোচনা করা হবে। সাকুলারটি সকলের অবগতির জন্য আগামী ২০ এপ্রিল ২০১৯ তারিখ পর্যন্ত নোটিশ বোর্ডে ঝোলানো থাকবে এবং পরে এটি নির্দিষ্ট ফাইলে চলে যাবে।

এ ব্যাপারে আপনাদের সকলের সহযোগিতা কামনা করছি।

ধন্যবাদসহ,



সনত কুমার ভৌমিক

10.04.2019

অনুলিপি:

নির্বাহী পরিচালক

সকল উপ ও সহকারী পরিচালক

কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি

অফিস ফাইল।