

সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা: জবাবদিহি ব্যবস্থার বিশ্লেষণ

সার-সংক্ষেপ

২১ অক্টোবর ২০২১

সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিগম্যতা: জবাবদিহি ব্যবস্থার বিশ্লেষণ

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান, নির্বাহী পরিচালক, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের, উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান, পরিচালক - গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন

মো. মোস্তফা কামাল, রিসার্চ এসোসিয়েট - কোয়ালিটেটিভ, গবেষণা ও পলিসি, টিআইবি

অমিত সরকার, অ্যাসিস্ট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার - গবেষণা ও পলিসি, টিআইবি (প্রাক্তন)

জুলিয়েট রোজেটি, প্রোগ্রাম ম্যানেজার - গবেষণা ও পলিসি, টিআইবি (প্রাক্তন)

গবেষণা তত্ত্বাবধায়ন

শাহজাদা এম আকরাম, সিনিয়র রিসার্চ ফেলো - কোয়ালিটেটিভ, গবেষণা ও পলিসি, টিআইবি

২১ অক্টোবর ২০২১

যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা)

বাড়ি # ৫, সড়ক # ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯

ফোন: +৮৮ ০২ ৪৮১১৩০৩২, ৪৮১১৩০৩৩, ৪৮১১৩০৩৬

ফ্যাক্স: +৮৮ ০২ ৪৮১১৩১০১

ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org

www.ti-bangladesh.org

সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা: জবাবদিহি ব্যবস্থার বিশ্লেষণ

সার-সংক্ষেপ

১. ভূমিকা

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বাংলাদেশে জাতি, ধর্ম, বর্ণ, নৃতাত্ত্বিক, পেশাগত ও বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যভিত্তিক শ্রেণি পরিচয়ের ন্যূনতম ৩ কোটি প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর বসবাস রয়েছে যারা বিভিন্নভাবে প্রান্তিকীকরণের শিকার হয়। প্রান্তিকীকরণ বলতে এমন একটি অবস্থা বোঝানো হয় যেখানে কোনো গোষ্ঠী বা ব্যক্তি সমাজের মধ্যে গুরুত্বপূর্ণ পদ এবং অর্থনৈতিক, ধর্মীয় বা রাজনৈতিক ক্ষমতার বলয়ে অভিজ্ঞতা পায় না। আবার সামাজিকভাবে বর্জন, অন্তর্ভুক্তিতে দুর্বলতা এবং কালিমা-লেপনসহ সামাজিক বিভিন্ন পরিপ্রেক্ষিতকে প্রান্তিকীকরণ হিসেবে উল্লেখ করা হয়ে থাকে। বাংলাদেশ অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনায় শিশু, আদিবাসী, দলিত, চরম দরিদ্র, নারী ও পুরুষ যৌনকর্মী, এইচআইভি/এইডস আক্রান্ত, হিজড়া এবং প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের বিভিন্ন ঝুঁকি বিবেচনায় নিয়ে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী হিসেবে চিহ্নিত করা হয়েছে। সংবিধানে সকল নাগরিকের জন্য সুযোগের সমতা, তাদের মধ্যে সামাজিক ও অর্থনৈতিক অসাম্য বিলোপ এবং ধর্ম, গোষ্ঠী, বর্ণ, নারী-পুরুষ ভেদ বা জন্মস্থানের ভিত্তিতে বৈষম্য প্রদর্শন না করার অঙ্গীকার ব্যক্ত করা হয়েছে। জাতিসংঘের ‘টেকসই উন্নয়ন অভীষ্টে’ ‘কাউকে পেছনে না রাখার’ প্রতিশ্রুতি ব্যক্ত করা হয়েছে, যার লক্ষ্যমাত্রা ১০.২ - এ প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর ক্ষমতায়ন এবং তাদের সামাজিক, অর্থনৈতিক ও রাজনৈতিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করতে বলা হয়েছে, সদস্য রাষ্ট্র হিসেবে যা পূরণে বাংলাদেশ অঙ্গীকারবদ্ধ।

টিআইবি’র জাতীয় খানা জরিপ, ২০১৭ - এ দুর্নীতি দরিদ্র, নিম্ন আয়, স্বল্প শিক্ষিত ও পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর জন্য একটি বোঝা হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে। জরিপের তথ্য মতে, প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর ওপর ঘুষ ও নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের লেনদেনের প্রভাব তুলনামূলকভাবে বেশি। এছাড়াও, বাংলাদেশে সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে জবাবদিহি ব্যবস্থায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা ও অন্তর্ভুক্তি সম্পর্কিত জ্ঞানের ঘাটতি রয়েছে। প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর ওপর দুর্নীতির বোঝা এবং সম্ভাব্য জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার আগ্রহ এবং টিআইবি’র পূর্ববর্তী গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ধারাবাহিকতায় বর্তমান গবেষণার উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে।

প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর ওপর দুর্নীতির বোঝা এবং সম্ভাব্য জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার জন্য নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর খোঁজা হয়েছে এই গবেষণায়।

- সরকারি সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষকে জবাবদিহি করার ক্ষেত্রে বিদ্যমান ব্যবস্থায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য সুনির্দিষ্টভাবে কী কী সুযোগ রয়েছে?
- তারা কি এই সুযোগগুলো ব্যবহার করেন? সুযোগগুলো ব্যবহার করলে কী ধরনের প্রতিকার পান?
- তারা যদি এই সুযোগগুলো ব্যবহার না করতে পারেন বা কোনো প্রতিকার না পান তাহলে তারা কী কী উপায় অবলম্বন করেন?
- সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষসমূহকে জবাবদিহি করার ক্ষেত্রে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সুযোগ সৃষ্টির জন্য কী ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করা যেতে পারে?

১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য

এই গবেষণার মূল উদ্দেশ্য সরকারি বিভিন্ন সেবা গ্রহণকালে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী কর্তৃক বিদ্যমান জবাবদিহি ব্যবস্থায় অভিজ্ঞতা এবং তার প্রয়োগ সুশাসনের আঙ্গিকে পর্যালোচনা করা। গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য হচ্ছে:

- বিভিন্ন সরকারি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে বিদ্যমান জবাবদিহি কাঠামোতে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তি পর্যালোচনা করা;
- সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য জবাবদিহি ব্যবস্থার কার্যকরতা পর্যালোচনা করা;
- প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে সেবা প্রদানকারীদের জবাবদিহি নিশ্চিত সুপারিশ প্রদান করা।

১.৩ গবেষণার পরিধি

সকল প্রান্তিক গোষ্ঠীকে কোনো একক গবেষণায় অন্তর্ভুক্ত করা কঠিন বলে নৃতাত্ত্বিক, বর্ণভিত্তিক সংখ্যালঘু, শারীরিক প্রতিবন্ধকতা, জীবিকা, ভৌগোলিক অবস্থান, লিঙ্গ পরিচয় ইত্যাদি বিষয় বিবেচনায় নিয়ে এ গবেষণায় আদিবাসী, অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার, দলিত, চা বাগান শ্রমিক, হিজড়া জনগোষ্ঠীদের অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। গবেষণায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সুরক্ষাদান ও সামর্থ্য বৃদ্ধিতে প্রেক্ষাপট বিবেচনায় মৌলিক সেবাখাত যেমন - শিক্ষা, স্বাস্থ্য, ভূমি এবং সামাজিক নিরাপত্তাসহ স্থানীয়

সরকারের সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে যেসকল আইন, নীতি ও চর্চা বিদ্যমান রয়েছে তা গবেষণায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া গবেষণার আওতায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য বিদ্যমান জবাবদিহি ব্যবস্থা এবং এর চর্চার বিভিন্ন দিক অন্তর্ভুক্ত।

১.৪ গবেষণা পদ্ধতি ও সময়কাল

এটি একটি গুণগত গবেষণা। গবেষণায় গুণবাচক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিমাণবাচক তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। গবেষণায় প্রত্যক্ষ উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে সাক্ষাৎকার পদ্ধতির মাধ্যমে নির্ধারিত প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সেবাপ্রার্থীদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। মুখ্য তথ্যদাতা সাক্ষাৎকার পদ্ধতি ব্যবহার করে এবং স্থানীয় পর্যায়ে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর গোত্রপ্রধান, ইউনিয়ন পরিষদের জনপ্রতিনিধি ও কর্মচারী, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, সমাজসেবা কর্মকর্তা, স্বাস্থ্য কর্মকর্তা, শিক্ষা কর্মকর্তা, মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা, আইনজীবী, সাংবাদিকদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। একই পদ্ধতি প্রয়োগ করে জাতীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে বাংলাদেশ চা বোর্ড, শ্রম অধিদপ্তর এবং কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন অধিদপ্তরের কর্মকর্তা; প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জাতীয় পর্যায়ের নেতা, সংশ্লিষ্ট এনজিও, নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি এবং খাত বিষয়ক বিশেষজ্ঞদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আইন ও নীতি, সরকারি নথি, গণমাধ্যমে প্রকাশিত প্রতিবেদন, গবেষণা প্রতিবেদন ও প্রবন্ধ পর্যালোচনা করা হয়েছে। গবেষণার তথ্য সংগ্রহ অক্টোবর ২০২০ থেকে সেপ্টেম্বর ২০২১ এর মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে।

১.৫ বিশ্লেষণ কাঠামো

প্রান্তিক জনগোষ্ঠী কর্তৃক বিদ্যমান জবাবদিহি ব্যবস্থায় অভিজ্ঞতা এবং তার প্রয়োগের তথ্য বিশ্লেষণ করতে সুশাসনের নির্দেশক আইনি সক্ষমতা, জবাবদিহিতা, স্বচ্ছতা এবং অংশগ্রহণ-এর ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয়েছে।

নির্দেশক	উপ-নির্দেশক/অন্তর্ভুক্ত বিষয়
আইনি সক্ষমতা	সেবা কাঠামোয় প্রান্তিক জনগোষ্ঠী অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকারী আইন, নীতিমালা, প্রবিধান
জবাবদিহিতা	অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনায় অন্তর্ভুক্তি, সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের তদারকি ব্যবস্থা
স্বচ্ছতা	তথ্য প্রাপ্তিতে অভিজ্ঞতা, সেবা সংশ্লিষ্ট স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ
অংশগ্রহণ	গৃহীত উদ্যোগের উপযোগিতা মূল্যায়ন ও কার্য-ব্যবস্থাপনা/পরিচালনা কমিটিতে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর

২. গবেষণার ফলাফল

২.১ প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের জন্য বিশেষ ইতিবাচক পদক্ষেপ

প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের জীবনমান উন্নয়নের জন্য বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বিভিন্ন ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। সেগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো -

আইনি সংস্কার বা সংস্কার প্রস্তাব: দলিত ম্যানুয়াল ২০১৩ প্রণয়ন; ২০১৯ সালে ৫০টি আদিবাসী গোষ্ঠীকে তালিকাভুক্ত করা, যদিও “ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী” হিসাবে নামকরণ করাকে তাদের আত্মপরিচয়ের মৌলিক অধিকার হরণ হিসাবে বিবেচনা করা হয়; শরিয়া ও সংবিধান অনুসরণ করে হিজড়া জনগোষ্ঠীদের জন্য নতুন উত্তরাধিকার আইনের প্রস্তাব করা হয়েছে।

প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের শিক্ষা বিষয়ক সহায়তা প্রদান: সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে দলিত শিক্ষার্থীদের শিক্ষাবৃত্তি (১৯,০০০ জন) ও হিজড়া শিক্ষার্থীদের (১,২২৫ জন) উপবৃত্তি প্রদান করা হয়েছে।

স্বাস্থ্য বিষয়ক সহায়তা প্রদান: দুর্গম এলাকার আদিবাসীদের স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে কর্মকাঠামো এবং কর্মসূচি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।

প্রশিক্ষণ ও আয়বর্ধনমূলক উদ্যোগ গ্রহণ: সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে ২,৪২০ জন দলিতদের বৃত্তিমূলক ও আয় বর্ধনমূলক কর্মকাণ্ডে সম্পৃক্ত করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া এবং ২,০০০ জনকে প্রশিক্ষণোত্তর আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়েছে।

আর্থিক সহায়তা: অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার ভুক্তভোগীদের সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক ২০০২-২০২০ পর্যন্ত মোট ২,১৪২ জনকে পুনর্বাসনের জন্য অর্থ সাহায্য এবং আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নতির জন্য ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান করা হয়েছে। সমাজসেবা অধিদপ্তর কর্তৃক ২০১৯-২০ অর্থবছরে পঞ্চাশোর্ধ্ব দলিতদের বয়স্ক ভাতা (৪৫,০০০ জন), পঞ্চাশোর্ধ্ব অক্ষম ও অসচ্ছল হিজড়াদের (২,৬০০ জন) বিশেষ মাসিক ভাতা প্রদান করা হয়েছে।

বিশেষ সহায়তা ও উদ্যোগ গ্রহণ: “সমতলের ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীদের জীবনমান উন্নয়ন সহায়তা কর্মসূচি”র আওতায় আদিবাসী শিক্ষার্থীদের মধ্যে শিক্ষাবৃত্তি এবং শিক্ষা সহায়ক উপকরণ বিতরণ; বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ ও অনুদান প্রদান; বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হয়েছে। চা বাগানের শ্রমিকদের দৈনিক মজুরি বৃদ্ধি উদ্যোগ (সর্বশেষ প্রস্তাবিত মজুরি বাস্তবতার

নিরিখে অন্য যে কোনো খাতের চেয়ে সর্বনিম্ন), সুপেয় পানির ব্যবস্থা ও শ্রমিকদের সন্তানদের বিদ্যালয়ে ভর্তির হার বৃদ্ধিতে পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে।

২.২ সেবায় অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকারী আইন ও নীতিমালার পর্যালোচনা

বাংলাদেশ সংবিধানে রাষ্ট্রের মূলনীতি ও নাগরিকের অধিকারসমূহ সম্পর্কে বর্ণনা করা হয়েছে, যেখানে নাগরিকের বিশেষ কোনো বৈশিষ্ট্যের কারণে অধিকার ও সেবা প্রাপ্তিতে তার প্রতি বৈষম্য প্রদর্শন করা যাবে না উল্লেখ করা হয়েছে।

জাতীয় মানবাধিকার কমিশন কর্তৃক “খসড়া বৈষম্য বিলোপ আইন” প্রণয়ন করা হয়েছে, যা এখনো পাশ হয় নি। খসড়া আইনে অভিযোগ অনুসন্ধানকারী ও তদন্তকারী কর্মকর্তা এবং জাতীয় মানবাধিকার কমিশনকে জবাবদিহি করার বিষয়টি উল্লেখ নেই, যার ফলে সঠিক অনুসন্ধান ও তদন্তে ঝুঁকি থেকে যাবে। অন্যদিকে, তদন্তের স্বার্থে ‘সময় বর্ধিত’ করা এবং ‘যুক্তিসঙ্গত’ কারণে মামলা মূলতবীর সুযোগ আইনে দেওয়া আছে, যার পর্যাপ্ত ব্যাখ্যা খসড়া আইনে অনুপস্থিত। এর ফলে মামলা সম্পন্ন হতে দীর্ঘসূত্রতার সুযোগ থেকে যাবে। বৈষম্যবিরোধী আইন না থাকায় উদ্ভূত পরিস্থিতিতে মামলা দায়ের করতে না পারার মতো বিষয় এই গবেষণায় উঠে এসেছে।

বাংলাদেশে সরকারি সেবা প্রাপ্তির সুযোগ সকল নাগরিকের জন্য সমান। তবে সেবায় অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত কিছু কিছু প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর বিশেষ অবস্থা ও চাহিদাকে গুরুত্ব দিয়ে প্রয়োজনীয় আইন এবং আলাদা নির্দেশনা প্রদান করা হয়ে থাকে।

আইনগতভাবে সকল আদিবাসীর পরিচয় ও তাদের ভূমি অধিকারের স্বীকৃতি নেই। পার্বত্য চট্টগ্রামের আদিবাসীদের জন্য ভূমি কমিশন থাকলেও সমতলে বসবাসরত বৃহৎ আদিবাসী জনগোষ্ঠীদের ভূমি সমস্যা সমাধানে ভূমি কমিশন নেই।

২.৩ আইন ও নীতিমালা: সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ এবং নীতিমালা, ২০১৫ - এ অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার ভুক্তভোগীদের প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি হিসেবে চিহ্নিত করে সরাসরি নিবন্ধনের সুযোগ রাখা হয় নি। এছাড়াও নির্বাচন কমিটি কার কাছে জবাবদিহি করবে সে বিষয়ে দিকনির্দেশনা আইনে নেই। ফলে অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার ভুক্তভোগীদের প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি হিসেবে নিবন্ধিত হওয়ার জন্য নির্বাচন কমিটির অনির্দিষ্ট বিবেচনা পদ্ধতির ওপর নির্ভরশীল হতে হয়।

অ্যাসিড দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির চিকিৎসা, আইনগত সহায়তা ও পুনর্বাসন বিধিমালা, ২০০৮ - এ অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার ভুক্তভোগীদের চিকিৎসা, আইনি সহায়তা ও পুনর্বাসনের বিষয়ে একাধিক ব্যক্তির দায়িত্ব ও কর্তব্য সম্পর্কে বলা হলেও কার কাছে তারা জবাবদিহি করবে সে বিষয়ে আইনে দিকনির্দেশনা দেওয়া নেই। ফলে ভুক্তভোগীদের সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হতে হয়।

জাতীয় শিক্ষা নীতি, ২০১০ - এ আদিবাসী ভাষার বই বিতরণ, এর পাঠদান নিশ্চিত, শিক্ষক চাহিদা নিরূপণ ও তাদের প্রশিক্ষণ তদারকির বিষয়টি অনুল্লিখিত থাকায় তদারককারীদের জবাবদিহি নিশ্চিত করা যায় না।

শ্রম আইন, ২০০৬ এবং শ্রম বিধিমালা, ২০১৫ - এ চা শ্রমিকদের মৌলিক চাহিদাগুলো বাগান কর্তৃপক্ষ প্রদান করতে অপারগ হলে শুধুমাত্র বাগান কর্তৃপক্ষই তা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে লিখিত আকারে অবহিত করার বিধান রাখা হয়েছে। ফলে, বাগান মালিক বা বাগান কর্তৃপক্ষকে শ্রমিকরা এই বিষয়ে জবাবদিহি ব্যবস্থার আওতায় আনতে পারে না।

২.৪ সার্বিকভাবে বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন (জিআরএস) ও জবাবদিহি কাঠামো

সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোতে বিদ্যমান জবাবদিহি কাঠামো নিম্নরূপ:

ধরন	ব্যবস্থাসমূহ
প্রাতিষ্ঠানিক	অফলাইনে - সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠানে সরাসরি ও ডাকযোগে, অভিযোগ বাক্সে লিখিত অভিযোগ দায়ের, হটলাইন নম্বরে অভিযোগ দায়ের, গন শুনানি, তথ্য অধিকার আইন প্রয়োগ
	অনলাইনে - জিআরএস, ইমেইল, ফেসবুক, ব্লগ-এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের
	অন্যান্য - প্রাতিষ্ঠানিক তদারকি ও নিরীক্ষা, ওয়ার্ড সভা, উন্মুক্ত বাজেট অধিবেশন, বিদ্যালয়ে অভিভাবক সভা, এবং বিদ্যালয়, কমিউনিটি ক্লিনিক ও উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ব্যবস্থাপনা কমিটি
সামাজিক	ইউনিয়ন পরিষদে সামাজিক নিরীক্ষা, নাগরিক সমাজের প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে আলোচনা সভা

বিদ্যমান জবাবদিহি কাঠামোগুলো পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে পদ্ধতিগুলো ব্যবহারকারীবান্ধব নয়। এ পদ্ধতিগুলো ক্ষেত্রবিশেষে নির্দিষ্ট অভিযোগ ফরমের উপর নির্ভরশীল। কোনো কোনো অভিযোগ নিরসন (জিআরএস) পদ্ধতি ব্যবহারের জন্য প্রয়োজনীয় ডিভাইস ও ইন্টারনেট সুবিধা থাকা জরুরি। ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে যে জবাবদিহিমূলক কার্যক্রম পরিচালিত হয় তা অংশগ্রহণমূলক নয় এবং ক্ষমতামালী দ্বারা বিভিন্ন সিদ্ধান্ত প্রভাবিত হয়ে থাকে। সামাজিক নিরীক্ষা সম্পাদন করতে

সংশ্লিষ্টদের প্রতিবন্ধকতা তৈরি করার চর্চা রয়েছে এবং নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি ও এনজিওদের এই কাজকে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গুরুত্ব প্রদান করা হয় না।

সংশ্লিষ্টভাবে বলা যায় যে, জবাবদিহি ব্যবস্থাসমূহ সম্পর্কে পরিচিতির অভাব ও এর প্রক্রিয়াগত জটিলতা, সেবা প্রদানকারীদের নেতিবাচক মানসিকতা ও চর্চার কারণে জবাবদিহি কাঠামো প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য সহজলভ্য/অন্তর্ভুক্তিমূলক নয়।

২.৫ সরকারি সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত বেসরকারি পদক্ষেপ

প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর প্রয়োজনে সাড়া প্রদানে বেসরকারি প্রতিষ্ঠান বা সংগঠনের কার্যক্রম ইতিবাচক ভূমিকা পালন করে। যেমন দলিত জনগোষ্ঠীদের একটি প্ল্যাটফর্ম দলিত জনগোষ্ঠীদের মধ্য থেকে কমিউনিটি লিডার ও প্রতিনিধি তৈরি করে যারা সরকারি সেবা প্রাপ্তিতে দলিত জনগোষ্ঠীদের সহায়তা করে থাকে। উত্তরাঞ্চলের একটি এনজিও ইউনিয়ন পরিষদে সামাজিক নিরীক্ষা (সোশ্যাল অডিট) ও উন্মুক্ত আলোচনা সভা আয়োজন করে থাকে। একটি আন্তর্জাতিক এনজিও সেবা দাতা ও সেবাহীতাদের (প্রান্তিক জনগোষ্ঠী) একত্রিত করে সচেতনতামূলক সভা আয়োজন করে থাকে। আরেকটি আন্তর্জাতিক এনজিও একটি এলাকায় বিদ্যালয় ব্যবস্থাপনা কমিটি ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিভাবকদের সমন্বয়ে সচেতনতা সভা আয়োজন এবং আরেকটি এলাকায় এই প্রতিষ্ঠানটি স্থানীয় ভূমি অফিসে আদিবাসীদের ভূমি সমস্যা নিয়ে ‘ল্যান্ড ক্লিনিক’ পরিচালনা করে থাকে। দক্ষিণাঞ্চলের একটি সংগঠন দলিত জনগোষ্ঠীদের জীবনচরণ সম্পর্কে সচেতনতামূলক সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান করে থাকে যা মূলধারার জনগোষ্ঠীদের সংবেদনশীলতা বৃদ্ধিতে ইতিবাচক ভূমিকা রাখছে বলে তারা দাবি করেন।

এই সকল কার্যক্রম এনজিওদের সহায়তায় পরিচালিত হয় এবং ক্ষেত্রবিশেষে প্রকল্প নির্ভর হয়ে থাকে। ফলে কার্যক্রমগুলোর কার্যকরতা সেবা প্রদানকারীদের মনোভাবের উপর নির্ভর করে এবং প্রকল্প শেষ হয়ে গেলে এর সুফল পরবর্তীতে আর টেকসই হয় না।

২.৬ জবাবদিহিতা: অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনায় অন্তর্ভুক্তি

প্রান্তিক পরিচয়ের কারণে অভিযোগ দাখিল করতে না পারা: দলিত পরিচয়ের কারণে স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানের সেবা ও জবাবদিহি কাঠামোতে অভিগম্যতায় বাধার সম্মুখীন হতে হয় এবং সেবা না পেলে অভিযোগ দায়ের করা তাদের জন্য আরও দুরূহ হয়ে পড়ে। সরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানে অভিগম্যতায় বাধার সম্মুখীন হওয়া প্রসঙ্গে একটি দলিত অধিকার সংগঠনের প্রধান বলেন, “আমাদের একটি কর্ম এলাকার দরিদ্র দলিত পরিবারের উপর পরিচালিত জরিপের ফলাফলে দেখা যায় যে এই এলাকার শতভাগ পরিবার বেসরকারি হাসপাতালে প্রসব সেবা নিয়েছেন। এই সব পরিবার সিজারিয়ান অপারেশনের মাধ্যমে ৯৮% বাচ্চা প্রসব করিয়েছেন, যার খরচ সরকারি হাসপাতালের তুলনায় এখানে বেশি। কতটা নিগূহীত হলে দরিদ্র মানুষেরা এই সব ব্যয়বহুল জায়গায় যায়।”

অন্য আরেক জায়গায়, কোভিড-১৯ অতিমারির সময় হিজড়া জনগোষ্ঠীদের সরকারি ত্রাণ সহায়তার লাইনে দাঁড়াতে দেওয়া হয় নি। এই বিষয়ে তারা জনপ্রতিনিধির কাছে অভিযোগ জানাতে চাইলে ওয়ার্ড কমিশনার অফিসের কর্মচারীরা তাদের বাধা প্রদান করেন। অন্যান্য সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতেও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ দায়ের করতে না পারার উদাহরণ রয়েছে। যেমন ঘুষ দিয়েও বয়স্ক ভাতায় তালিকাভুক্ত না হওয়া এবং অভিযোগ দায়ের করতে না পারা প্রসঙ্গে দলিত জনগোষ্ঠীর একজন বর্ণনা করেন, “ওয়ার্ড মেম্বারের নামে কার কাছে অভিযোগ করবো? চেয়ারম্যানের কাছে? তারা তো একই দলের লোক। পানিতে নেমে তো আর কুমিরের সাথে মারামারি করা যায় না।”

শিক্ষা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ করে সমাধান না পাওয়া: বিদ্যালয়ে “মূলধারার” সহপাঠী ও শিক্ষকদের বর্ণবাদমূলক আচরণের অভিযোগে সমাধান না পাওয়ার বিষয়টি গবেষণায় উঠে এসেছে। এক্ষেত্রে, অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে কয়েকজন শিক্ষার্থী ও অভিভাবককে শিক্ষকদের বিরূপ মন্তব্যেরও শিকার হতে হয়েছে। একটি জায়গায় মূলধারার শিক্ষার্থী কর্তৃক দলিত শিক্ষার্থীদের বিজ্ঞান ব্যবহারিক পরীক্ষাগারের সরঞ্জাম ধরতে না দেওয়া প্রসঙ্গে ব্যবহারিক পরীক্ষাগারের শিক্ষককে অভিভাবকরা অভিযোগ জানালে এই শিক্ষক বলেন, “আপনাদের (দলিত জনগোষ্ঠীর) সন্তানরা ভালোভাবে ব্যবহারিক পরীক্ষা করতে পারে না। অন্যরা (মূলধারার শিক্ষার্থীরা) তো ঠিকই বলেছে, ভালো হয় আপনাদের সন্তানরা যন্ত্রপাতি না ধরে অন্যরা কিভাবে পরীক্ষা করে তা দেখুক।” অন্য আরেক জায়গায়, মূলধারার একজন শিক্ষার্থী দলিত শিক্ষার্থীকে তার বাবার পেশা ও বর্ণ পরিচয় নিয়ে করা কটুক্তির প্রতিকার পেতে অভিভাবক অভিযোগ করলে শিক্ষক বলেন, “আমি কী করতে পারি? আমি তো ওদের এইসব শিক্ষা দেই না। আর ওরা তো বাচ্চা, ওরা এসব বলতেই পারে।” আরেকটি জায়গায়, শিক্ষক কর্তৃক দলিত শিক্ষার্থীদের দিয়ে বিদ্যালয়ের শৌচাগার পরিষ্কার করানোর প্রতিবাদের কারণে দলিত শিক্ষার্থীদের পরীক্ষায় অকৃতকার্য করার অভিযোগ রয়েছে। এই বিষয়ে উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তাকে লিখিত অভিযোগ দিলে তিনি উপজেলা শিক্ষা এবং সমাজসেবা কর্মকর্তার সমন্বয়ে তদন্ত কমিটি গঠন করে দেন। তদন্তকারী কর্মকর্তারা অভিযোগকারী অভিভাবকদেরকে সরকারি কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ জানানো হলে ভালো ফল বয়ে আনবে না বলে হুমকি দেন। বিষয়টি পরবর্তীতে অমীমাংসিত রয়ে গিয়েছে।

সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ দিয়েও প্রতিকার না পাওয়া: কোভিড-১৯ অতিমারির সময় একটি দলিত কলোনির সকল পরিবার ত্রাণ সহায়তা পায় নি। ত্রাণের তালিকার ত্রুটি নিয়ে জেলা প্রশাসককে অভিযোগ জানিয়ে কোনো সমাধান না পাওয়ার উদাহরণ রয়েছে। এ বিষয়ে জেলা প্রশাসক বলেন, “আমাদের কাজ স্থানীয় জনপ্রতিনিধিদের সহায়তা

করা। তাদের তৈরি করা তালিকাই মূল তালিকা, আমি এখানে হাত দিতে পারি না।” সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি সংশ্লিষ্ট বিষয়ে অভিযোগ করা ও প্রতিকার না পাওয়া নিয়ে আদিবাসী সংগঠনের একজন নেতা বলেন, “চেয়ারম্যান প্রকাশ্যেই আমাদের ‘ভারতীয়’, ‘বহিরাগত’, ‘পাহাড় দখলকারী’ বলে এবং সেই মনোভাব থেকে আমাদের বিভিন্ন সনদ দেওয়া ও ভাতার তালিকায় অন্তর্ভুক্ত করা থেকে বিরত থাকে। মেসাররাও যে আমাদের কাছ থেকে এই জন্য ঘুষ নেয় তা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা জানেন, কারণ আমিই তাদের জিনিসগুলো জানিয়েছি। কিন্তু জনপ্রতিনিধিদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে গেলে ঝামেলা হয় বলে সংশ্লিষ্টরা কোনো কিছু করে না।”

ভূমি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ জানিয়েও সহযোগিতা না পাওয়া: স্থানীয় প্রশাসন ও জনপ্রতিনিধিদের কাছে অভিযোগ জানানো সত্ত্বেও “সংরক্ষিত বনাঞ্চল” দখলমুক্ত করার নামে বন বিভাগ কর্তৃক আদিবাসীদের তাদের জমি থেকে উচ্ছেদ করা হয়। মধুপুরে “সংরক্ষিত বনাঞ্চল” ঘোষণা অনিয়মতান্ত্রিকভাবে করা হয়েছে উল্লেখ করে পরিবেশবাদী সংগঠনের মামলায় উচ্চ আদালতের সুনির্দিষ্ট নির্দেশনা অবজ্ঞা করে “সংরক্ষিত বনাঞ্চল” দখলমুক্ত করা ও সামাজিক বনায়নের নামে আদিবাসীদের বসত-ভিটা ও আবাদি জমিতে বন বিভাগের উচ্ছেদ অভিযান পরিচালনা করার প্রমাণ রয়েছে। আবার শেরপুরে স্থানীয় আদিবাসীদের বাড়ি ও আবাদি জমি বন বিভাগের উল্লেখ করে “অবৈধ দখলকারীদের” তালিকা তৈরি করে উচ্ছেদ ও সামাজিক বনায়নের লক্ষ্যে জমির ফসল ও বাগানের গাছপালা ধ্বংস করার দৃষ্টান্ত রয়েছে। আদিবাসীদের ভূমি অধিকার সম্পর্কে আদিবাসী সংগঠনের একজন নেতা বলেন, “আদিবাসীদের জন্য মাতৃভাষার অধিকার থেকে ভূমি অধিকারের সংকট এখন একটি বড় চ্যালেঞ্জ। সমতলের আদিবাসীদের জন্য কোনো ভূমি কমিশন নেই। ফলে ভূমি অধিকার সংক্রান্ত অনেক সমস্যা অসমাপ্ত থেকে যাচ্ছে। আর্থ-সামাজিক সমস্যাসহ বিভিন্ন কারণে আগামী ২০ বছরের মধ্যে ৮০-৯০% আদিবাসী ভূমিহীন হয়ে যাবে।”

অভিযোগ দাখিলের বিরূপ প্রতিক্রিয়া: অভিযোগ দায়ের করার ফলে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের নেতিবাচক অভিজ্ঞতার সম্মুখীন হতে হয়। উদাহরণস্বরূপ, সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় কম ত্রাণ পেয়ে অভিযোগ করার কারণে আদিবাসী পরিবারের ত্রাণ সহায়তা বন্ধ হয়ে গেছে। অন্য এক জায়গায়, উচ্চ বর্ণের হিন্দুদের প্রতিরোধের কারণে একজন দলিত ব্যক্তির লাশ একটি শ্মশানে দাহ করতে দেওয়া হয় নি। উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তাকে এ বিষয়ে অভিযোগ করলে তার প্রেক্ষিতে তিনি ভিন্ন শ্মশানে লাশ দাহ করতে বলেন। আরেকটি জায়গায়, দলিতদের খাবার হোট্টেলে প্রবেশ ও বসে খাবার খেতে বাধা দেওয়ার অভিযোগের প্রেক্ষিতে স্থানীয় উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক দলিতদের জন্য আলাদা বসার জায়গা ও তৈজসপত্র ব্যবহারের লিখিত নির্দেশ প্রদান করেন। আদিবাসীদের মধ্যে শতভাগ স্যানিটেশন নিশ্চিত করা হয় নি অভিযোগ করায় আদিবাসী জনগোষ্ঠীর একজন অধ্যাপককে জনপ্রতিনিধি ও সরকারি কর্মকর্তাদের উপস্থিতিতে সভা থেকে বের করে দেওয়ার চেষ্টা করা হয়েছে এমন অভিজ্ঞতার সম্মুখীন হতে হয়েছে।

২.৭ জবাবদিহিতা: সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের তদারকি ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ

তদারকির ঘাটতি: অভিযোগ দায়ের ব্যবস্থার তদারকি সুসংহত নয়। আদিবাসী পরিচয়ের কারণে শিক্ষা, ভূমি ও সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি বিষয়ক লিখিত অভিযোগ সরাসরি উপস্থিত হয়ে দাখিল করা হলেও তা রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ, সংরক্ষণ ও ফলোআপ না করার উদাহরণ রয়েছে।

প্রান্তিক জনসংখ্যার তথ্য: প্রান্তিক গোষ্ঠীগুলোর জনসংখ্যা বিষয়ক তথ্য সংগ্রহে তদারকির ঘাটতি ও সমন্বয়হীনতার বিষয়টি লক্ষণীয়। সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয় ও সমাজসেবা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে ও বিভিন্ন প্রতিবেদনে এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে ও প্রতিবেদনে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের ভিন্ন ভিন্ন জনসংখ্যা এবং সংজ্ঞা উল্লেখ করার বিষয়টি দেখা যায়।

শিক্ষায় তদারকির ঘাটতি: শিক্ষা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের তদারকির ঘাটতির কারণে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর শিক্ষার্থীদের শিক্ষার বিষয়টি উপেক্ষিত থেকে যায়। উদাহরণস্বরূপ, চা বাগানের বিদ্যালয়ে অবকাঠামোগত সুবিধা ও শৈক্ষিক প্রয়োজনীয় আসবাবপত্রের অনুপস্থিতি রয়েছে। অবাঙালী শিক্ষার্থীদের পাঠদান ও পরীক্ষার প্রশ্ন বুঝতে না পারার বিষয়ে শিক্ষকদের অসহযোগিতামূলক আচরণ বিদ্যমান।

স্বাস্থ্য সেবায় তদারকির ঘাটতি: চা বাগান কর্তৃপক্ষ বিধান অনুযায়ী শ্রমিকদের স্বাস্থ্য সেবার সামান্যই পূরণ করছে। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের তদারকির ঘাটতির কারণে শ্রমিকদের স্বাস্থ্য সেবা উপেক্ষিত থেকে যাচ্ছে। অন্যদিকে, পার্বত্য চট্টগ্রাম ও তৎসংলগ্ন সমতলে সুপেয় পানির সুবিধা, স্যানিটেশন ও সরকারি টিকাদান কর্মসূচিতে তদারকির ঘাটতির কারণে স্থানীয়ভাবে ডায়রিয়া ও হামের প্রকোপ দেখা যায়। এই প্রকোপকে স্থানীয়ভাবে ‘অজানা অসুখ’ আখ্যায়িত করে তদারকির ঘাটতিকে এড়িয়ে যাওয়া হয় এবং ক্ষেত্রবিশেষে দোষী ব্যক্তিদের শাস্তিস্বরূপ সর্বোচ্চ অন্যত্র বদলি করা হয়। এ সকল সমস্যা নিয়ে পার্বত্য চট্টগ্রামের একজন আদিবাসী বলেন, “এখানে সেনাবাহিনীর ক্যাম্প স্থাপন হলেই রাস্তা তৈরি হয়, ক্যাম্প সুপেয় পানির সরবরাহ নিশ্চিত করা হয়। কিন্তু আদিবাসীদের ছড়া বা নদী থেকেই পানি সংগ্রহ করতে হয়। সরকার এতো টাকা খরচ করে পদ্মা নদী জয় করছে, আমাদের সাথে সেতু বন্ধন স্থাপন এর থেকে কম খরচ করা যেত। রাষ্ট্র যে আমাদেরকে গুরুত্ব দেয় না তার প্রমাণ হচ্ছে জাতীয় সম্প্রচার মাধ্যমে ‘বান্দরবানে পোস্টিং করে দিব’ বিজ্ঞাপন।”

২.৮ স্বচ্ছতা: তথ্যে অভিজ্ঞতায় চ্যালেঞ্জ

সেবা সংক্রান্ত তথ্যে অভিজ্ঞতা: দলিত শিক্ষার্থীরা উপবৃত্তি না পেলে তার কারণ শিক্ষার্থী ও তাদের অভিভাবকরা জানতে চাইলে শিক্ষকরা তা জানায় না। অন্যদিকে, দলিত জনগোষ্ঠী কর্তৃক তথ্য অধিকার আইনে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স থেকে ঔষধ বিতরণ সম্পর্কিত তথ্যের আবেদন করায় হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ ও স্থানীয় প্রভাবশালীদের বিড়ম্বনা ও হুমকির শিকার হওয়ার দৃষ্টান্ত রয়েছে।

জবাবদিহিতা সংক্রান্ত তথ্যে অভিজ্ঞতা: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির তালিকাভুক্তিতে অনিয়ম নিয়ে অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানতে চাইলে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও জনপ্রতিনিধিরা এ সম্পর্কে তথ্য প্রদান না করে প্রতিবন্ধকতা তৈরি করা হয়।

তথ্যে অভিজ্ঞতায় ঘাটতির কারণ: সেবা গ্রহীতা ও খাত বিষয়ক বিশেষজ্ঞদের মতে ভৌগোলিক চ্যালেঞ্জ, সেবা সম্পর্কে অসচেতনতা, স্বল্প শিক্ষা বা নিরক্ষরতা, অনীহা, আর্থ-সামাজিক অবস্থা, সামাজিক বঞ্চনার কারণে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী তথ্যের অভিজ্ঞতায় চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয়ে থাকেন।

২.৯ স্বচ্ছতা: সেবা সংশ্লিষ্ট স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশে ঘাটতি

সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশের ক্ষেত্রে অস্বচ্ছতা: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর উপকারভোগী বাছাইকরণে অস্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় সম্পন্ন করা হয়। যেমন, উপকারভোগী বাছাইকরণ সম্পর্কে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে প্রচার করা হয় না এবং সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় কোনো আবেদনকারী না আসলে তার কারণ তাকে জানানো হয় না। এমনকি, দলিতদের জন্য আবাসন প্রকল্পের আওতায় দলিতদের স্থানান্তর ও পুনর্বাসনের তথ্য তারা জানতে চাইলে তা না জানানোর দৃষ্টান্ত রয়েছে।

স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশের চর্চায় ঘাটতি: ভূমি সংক্রান্ত সমস্যা নিয়ে গণশুনানি আয়োজন করা হলেও তার প্রচার আদিবাসী অধ্যুষিত এলাকায় করা হয় না। এর পাশাপাশি, সেবা প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক সেবা ও অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা সম্পর্কে স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ ও প্রচারের চর্চাও নগণ্য। এ প্রসঙ্গে একজন সাবেক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বলেন, “আমরা চাই না যে লোকজন অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগত হয় এবং অভিযোগ করে। এগুলো তদন্ত করা, সমাধান করা ঝামেলার ব্যাপার। তাই এই ডিপার্টমেন্টে লোকজন বদলি হয়ে আসতে চায় না, আর বেশি দিন থাকতেও চায় না। এজন্য সরকারি ওয়েবসাইটে ক্ষেত্রবিশেষে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম, ফোন নম্বর দেওয়া থাকে না।”

২.১০ অংশগ্রহণ: মূল্যায়ন ও কার্য-ব্যবস্থাপনা/পরিচালনা কমিটিতে অংশগ্রহণ

প্রান্তিক জনগোষ্ঠী অধ্যুষিত এলাকার বিদ্যালয় ব্যবস্থাপনা কমিটি ও সভায় সংশ্লিষ্ট প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয় না। যেমন, বিদ্যালয় ব্যবস্থাপনা কমিটিতে জমি দাতাকে সদস্য করার বিধান থাকলেও দলিত ও আদিবাসী ব্যক্তির দান করা জমিতে নির্মিত বিদ্যালয়ের কমিটিতে দাতা বা তার পরিবার, এমনকি তার গোষ্ঠীর কাউকে না রাখার দৃষ্টান্ত রয়েছে। আবার, বিদ্যালয় কমিটির নির্বাচিত দলিত সদস্যকে নিয়মিতভাবে সভার তারিখ সম্পর্কে না জানানোর চর্চা গবেষণায় উঠে এসেছে। এছাড়াও ব্যবস্থাপনা কমিটির সভাতে দলিত জনগোষ্ঠীর সদস্যদের মতামত নেওয়া হয় না বা তাদের মতামতকে গুরুত্ব দেওয়া হয় না। এই সভাতে তাদের অংশগ্রহণে বাধা সৃষ্টি করতে স্থানীয় প্রভাবশালী ‘মূলধারার’ ব্যক্তিদের নেতিবাচক প্রভাব কাজ করে।

বিভিন্ন স্থায়ী কমিটি এবং উপকারভোগী বাছাইয়ের উপজেলা কমিটিতে আদিবাসী ও দলিতদের যথাযথ প্রতিনিধিত্ব রাখা হয় না। সমাজসেবা অধিদপ্তরের বিশেষ কর্মসূচির উপকারভোগী বাছাই কমিটিতে নিষ্ক্রিয় দলিত প্রতিনিধি বা প্রভাবশালীদের আজ্ঞাবহ দলিত প্রতিনিধি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। এই সব কমিটির আদিবাসী ও দলিত প্রতিনিধিদের সভার তারিখ ও সভায় অংশগ্রহণের আমন্ত্রণ জানানো হয় না। গবেষণাধীন একটি এলাকায়, প্রধানমন্ত্রী কার্যালয়ের বিশেষ কর্মসূচির আওতায় উপজেলা সমন্বয় কমিটিতে উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার অফিসের একজন পিয়নকে সদস্য করা হয়, যিনি নির্বাহী কর্মকর্তার উপস্থিতির কারণে সভা কক্ষের চেয়ারে বসতে চাইতেন না। এই বিষয়ে একজন আদিবাসী নেত্রী প্রতিবাদ করলে নির্বাহী কর্মকর্তা তাকে শাসিয়ে বলেন, “আমি কমিটিতে কাকে নিব, বাদ দিব, তা কি আপনাদের জিজ্ঞেস করে ঠিক করব? সরকার এই বিষয়ে আপনাদের মতামত নিতে বাধ্য না। বেশি বাড়াবাড়ি করলে আপনাদের সংগঠনের কাজ বন্ধ করে দিব।”

৩. সার্বিক পর্যবেক্ষণ

প্রান্তিক জনগোষ্ঠী সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট উপাত্তের অনুপস্থিতি তাদের প্রতি উদাসীনতা ও অবজ্ঞার বহিঃপ্রকাশ, এবং তাদের মূলধারায় নিয়ে আসার ক্ষেত্রে একটি বড় বাধা। প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মধ্যে সরকারি সেবা ও জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে প্রচারে ঘাটতি বিদ্যমান। আবার আইনি সীমাবদ্ধতা বা আইনের অনুপস্থিতি, আইনের যথাযথ প্রয়োগে ব্যর্থতার কারণে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী সেবায় অভিজ্ঞতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হয়ে থাকে। উল্লেখযোগ্য বিষয় হলো বিভিন্ন সেবা প্রতিষ্ঠানের বিদ্যমান জবাবদিহি কাঠামো অনেক ক্ষেত্রে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক নয় কারণ এক্ষেত্রে তাদের ভাষাগত দক্ষতা, আর্থিক ও প্রযুক্তিগত সামর্থ্য ইত্যাদি সীমাবদ্ধতা বিবেচনায় নেওয়া হয় নি। আরেকটি উল্লেখযোগ্য বিষয় হলো সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীদের নেতিবাচক মানসিকতা ও চর্চা, অভিযোগ দাখিলে প্রত্যাশিত ফলাফল না পাওয়া বরং বিরূপ প্রতিক্রিয়ার সম্মুখীন হওয়ার কারণে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী জবাবদিহি কাঠামো ব্যবহারে নিরুৎসাহিত হন। সর্বোপরি, প্রান্তিক

জনগোষ্ঠীর মৌলিক সেবা নিশ্চিত জবাবদিহি ব্যবস্থা শক্তিশালী করা না হলে টেকসই উন্নয়ন অভিষ্টের ‘কাউকে পেছনে না রাখা’ লক্ষ্য অর্জন করা কঠিন হবে।

৪. সুপারিশ

১. বিভিন্ন সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তিতে বাধা দূর করতে এবং বৈষম্যহীন ও জবাবদিহিমূলক সেবা নিশ্চিত করতে বৈষম্য বিলোপ আইন দ্রুত প্রণয়ন করতে হবে।
২. সকল প্রান্তিক গোষ্ঠীর ভৌগোলিক অবস্থান ও জনসংখ্যা সম্পর্কে সঠিক তথ্য সংগ্রহ করতে হবে এবং তা নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।
৩. সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবা ও জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে মাঠ পর্যায়ে এবং সকল গণমাধ্যমে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের ভাষায় যথাযথ এবং নিয়মিত প্রচার পরিচালনা নিশ্চিত করতে হবে। প্রচার পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী ও সংশ্লিষ্ট বেসরকারি অংশীজনের সম্পৃক্ত করতে হবে।
৪. সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ কাঠামো প্রান্তিক জনগোষ্ঠী-বান্ধব করার জন্য সংশ্লিষ্ট জনগোষ্ঠী থেকে মৌখিক অভিযোগ গ্রহণ ও তা লিপিবদ্ধ করার ব্যবস্থা করতে হবে এবং সমাধানে নিয়মিত ফলোআপ করতে হবে।
৫. সরকারি প্রতিষ্ঠানের গণশুনানিতে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সমস্যা নিয়ে আলাদা সময় বরাদ্দ করতে হবে, এবং তাদের সমস্যা প্রকাশে উৎসাহিত করতে হবে।
৬. সমতলের আদিবাসীদের ভূমি সমস্যা দূর করতে এবং এই বিষয়ে সংশ্লিষ্টদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে আদিবাসীদের দিয়ে নিয়মিত গণশুনানি করতে হবে।
৭. প্রান্তিক জনগোষ্ঠী অধ্যুষিত এলাকার সেবা প্রতিষ্ঠানে সংশ্লিষ্ট জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিত্বকারীদের সেবা প্রদানকারী হিসেবে নিয়োগ বা পদায়ন করার ক্ষেত্রে প্রাধান্য দিতে হবে।
৮. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের প্রতিনিধিত্ব ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত সংরক্ষিত প্রতিনিধিত্ব/সদস্যপদ তৈরি করতে হবে।
৯. সংবিধান প্রতিশ্রুত অন্তর্ভুক্তি, বৈষম্যহীন ও জবাবদিহিমূলক সেবা নিশ্চিত করতে প্রান্তিক জনগোষ্ঠী সম্পর্কে সেবা প্রদানকারীদের মানসিকতা এবং চর্চায় পরিবর্তন আনতে সচেতনতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।
১০. চলমান সামাজিক সুরক্ষা কার্যক্রমগুলোর স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করতে করণীয় নির্ধারণে সংশ্লিষ্ট সরকারি ও বেসরকারি অংশীজনের সমন্বয়ে নিয়মিত মূল্যায়ন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করতে হবে।