

## ‘সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা: জবাবদিহি ব্যবস্থার বিশ্লেষণ’ শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর

### প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এই গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ নিয়েছে?

বাংলাদেশে জাতি, বর্ণ, নৃতাত্ত্বিক, পেশাগত ও বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যভিত্তিক শ্রেণি পরিচয়ের ন্যূনতম ৩ কোটি প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর বসবাস রয়েছে যারা বিভিন্নভাবে প্রান্তিকীকরণের শিকার হয়। 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 অজিট্টে’ ‘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 দুনীতি 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 দুনীতির বোঝা এবং সম্ভাব্য জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার আগ্রহ এবং টিআইবি’র পূর্ববর্তী গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ধারাবাহিকতায় বর্তমান গবেষণার উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে।

### প্রশ্ন ২: এই গবেষণার উদ্দেশ্য কি?

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 ও সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য জবাবদিহি ব্যবস্থার কার্যকরতা পর্যালোচনা করা; এবং প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে সেবা প্রদানকারীদের জবাবদিহি নিশ্চিত সুপারিশ প্রদান করা।

### প্রশ্ন ৩: এই গবেষণার পরিধি বা আওতা কতখানি?

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।

### প্রশ্ন ৪: এই গবেষণার পদ্ধতি এবং তথ্যের উৎস কি?

এটি একটি গুণগত গবেষণা। গবেষণায় গুণবাচক এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে পরিমাণবাচক তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। গবেষণায় প্রত্যক্ষ উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে সাক্ষাৎকার পদ্ধতির মাধ্যমে নির্ধারিত প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। মুখ্য তথ্যদাতা সাক্ষাৎকার পদ্ধতি ব্যবহার করে এবং স্থানীয় পর্যায়ে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর গোত্র প্রধান, 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।

### প্রশ্ন ৫: এই গবেষণার সময়কাল কি?

গবেষণার তথ্য সংগ্রহ অক্টোবর ২০২০ থেকে সেপ্টেম্বর ২০২১ এর মধ্যে সম্পন্ন করা হয়েছে।

### প্রশ্ন ৬: গবেষণায় বিশ্লেষিত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা কতটুকু?

বিশ্লেষণকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা যাচাইয়ে বিভিন্ন সূত্র থেকে সংগৃহীত তথ্যের মধ্যে সামঞ্জস্যতা বিধান, বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ে ক্রস চেকিংসহ সম্ভাব্য সকল সূত্র থেকে যাচাই-বাছাই করা হয়েছে।

## প্রশ্ন ৭: গবেষণায় কোন কোন বিষয় পর্যালোচনা করা হয়েছে?

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। এই নির্দেশকগুলোর আলোকেই, সেবা কাঠামোয় প্রান্তিক জনগোষ্ঠী অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকারী আইন, নীতিমালা, প্রবিধান; অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনায় অন্তর্ভুক্তি, সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের তদারকি ব্যবস্থা; তথ্য প্রাপ্তিতে অভিজ্ঞতা, সেবা সংশ্লিষ্ট স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ; এবং গৃহীত উদ্যোগের উপযোগিতা মূল্যায়ন ও কার্য-ব্যবস্থাপনা/পরিচালনা কমিটিতে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ; এই বিষয়গুলো নিয়ে সার্বিকভাবে আলোচনা করা হয়।

## প্রশ্ন ৮ প্রান্তিক জনগোষ্ঠী বলতে কাদের বোঝানো হয়েছে?

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 প্রান্তিক জনগোষ্ঠী হিসেবে চিহ্নিত করা হয়েছে।

## প্রশ্ন ৯: এই গবেষণার প্রধান ফলাফলসমূহ কি কি?

গবেষণায় আইনি সীমাবদ্ধতার ক্ষেত্রে দেখা গেছে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার ও সুরক্ষা আইন, ২০১৩ এবং নীতিমালা, ২০১৫ - এ অ্যাসিড সন্ত্রাসের শিকার ভুক্তভোগীদের প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি হিসেবে চিহ্নিত করে সরাসরি নিবন্ধনের সুযোগ রাখা হয়নি এবং এ কাজে নিযুক্ত নির্বাচন কমিটি কার কাছে জবাবদিহি করবে সে বিষয়ে দিকনির্দেশনা নেই। জাতীয় শিক্ষা নীতি, ২০১০, শ্রম আইন, ২০০৬ এবং শ্রম বিধিমালা, ২০১৫ এই আইনগুলোর ক্ষেত্রেও সীমাবদ্ধতা লক্ষ্য করা যায়। গবেষণায় বিদ্যমান জবাবদিহি কাঠামোর পর্যালোচনায় দেখা গেছে, ক্ষেত্র বিশেষে এই পদ্ধতিগুলো ব্যবহারকারী বান্ধব নয় কারণ নির্দিষ্ট অভিযোগ ফরম, প্রয়োজনীয় ডিভাইস ও ইন্টারনেটের উপর নির্ভরশীলতা। ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে যে জবাবদিহিমূলক কার্যক্রম পরিচালিত হয় তা অংশগ্রহণমূলক নয় এবং ক্ষমতাসালী দ্বারা বিভিন্ন সিদ্ধান্ত প্রভাবিত হয়ে থাকে।

এছাড়াও অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনায় অন্তর্ভুক্তি বিশ্লেষণে দেখা যায়, দলিত পরিচয়ের কারণে স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানের সেবা ও জবাবদিহি কাঠামোতে অভিজ্ঞতায় বাধার সম্মুখীন হতে হয়; বিদ্যালয়ে “মূলধারার” সহপাঠী ও শিক্ষকদের বর্ণবাদমূলক আচরণের অভিযোগে সমাধান না পাওয়ার অভিযোগ পাওয়া যায়; সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ দিয়েও প্রতিকার হয় না; স্থানীয় প্রশাসন ও জনপ্রতিনিধিদের কাছে অভিযোগ জানানো সত্ত্বেও “সংরক্ষিত বনাঞ্চল” দখলমুক্ত করার নামে বন বিভাগ কর্তৃক আদিবাসীদের তাদের জমি থেকে উচ্ছেদ করা হয়। গবেষণায় তথ্যে অভিজ্ঞতায় চ্যালেঞ্জের ক্ষেত্রে দেখা যায়, দলিত শিক্ষার্থীরা উপবৃত্তি না পেলে তার কারণ শিক্ষার্থী ও তাদের অভিভাবকরা জানতে চাইলে শিক্ষকরা তা জানান না, 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।

পাশাপাশি, সেবা সংশ্লিষ্ট স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশে ঘাটতির বিষয়ে দেখা গেছে, উপকারভোগী বাছাইকরণ সম্পর্কে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে প্রচার করা হয় না এবং সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচির আওতায় কোনো আবেদনকারী না আসলে তার কারণ তাঁকে জানানো হয় না; 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।

## প্রশ্ন ১০: এই গবেষণার সার্বিক পর্যবেক্ষণসমূহ কী কী?

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 হয় 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 নিরন্তর 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।

### প্রশ্ন ১১: এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে মূল সুপারিশসমূহ কী কী?

গবেষণার ফলাফলের প্রেক্ষিতে সরকারি সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা ও প্রাতিষ্ঠানিক জবাবদিহিতা নিশ্চিত ১০টি সুপারিশ প্রস্তাব করা হয়। এর মধ্যে উল্লেখযোগ্য সুপারিশসমূহ হলো— বিভিন্ন সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তিতে বাধা দূর করতে এবং বৈষম্যহীন ও জবাবদিহিমূলক সেবা নিশ্চিত করতে বৈষম্য বিলোপ আইন দ্রুত প্রণয়ন; সকল প্রান্তিক গোষ্ঠীর ভৌগোলিক অবস্থান ও জনসংখ্যা সম্পর্কে সঠিক তথ্য সংগ্রহ এবং তা নিয়মিত হালনাগাদ; সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবা ও জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে মাঠ পর্যায়ে এবং সকল গণমাধ্যমে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের ভাষায় যথাযথ এবং নিয়মিত প্রচার পরিচালনা নিশ্চিত; সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ কাঠামো প্রান্তিক জনগোষ্ঠী-বান্ধব করার জন্য সংশ্লিষ্ট জনগোষ্ঠী থেকে মৌখিক অভিযোগ গ্রহণ ও তা লিপিবদ্ধ করার ব্যবস্থা এবং সমাধানে নিয়মিত ফলোআপ নিশ্চিতকরণ; সমতলের আদিবাসীদের ভূমি সমস্যা দূরীকরণ এবং এই বিষয়ে সংশ্লিষ্টদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে আদিবাসীদের দিয়ে নিয়মিত গণশুনানি; এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীদের প্রতিনিধিত্ব ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত সংরক্ষিত প্রতিনিধিত্ব/সদস্যপদ তৈরি।

### প্রশ্ন ১২: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য সকলের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য কি?

এই গবেষণা প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্য সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের ক্ষেত্রে সমভাবে প্রযোজ্য নয়। তবে উল্লিখিত তথ্য-উপাত্ত সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবায় প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর অভিজ্ঞতা ও জবাবদিহি ব্যবস্থা সম্পর্কে একটি ধারণা দেয়।

### প্রশ্ন ১৩: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবেদন কি সকলের জন্য উন্মুক্ত?

টিআইবি স্বপ্রণোদিতভাবে তথ্য প্রকাশের নীতি অবলম্বন করে থাকে। টিআইবির কাঠামো, ব্যবস্থাপনা, কর্মকৌশল ও পরিকল্পনা, চলতি কার্যক্রম, প্রতিবেদন ও মূল্যায়ন, সকল পলিসি সংক্রান্ত নথি, বাজেট, অর্থ ও হিসাব সম্পর্কিত সকল তথ্য জনগণের জন্য উন্মুক্ত ও টিআইবির ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। এছাড়া, জনগণের তথ্য অধিকারের অংশীজন হিসেবে এবং তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে টিআইবির তথ্য সরবরাহের জন্য নির্ধারিত তথ্য কর্মকর্তা রয়েছেন। এ প্রতিবেদন সম্পর্কে আরো বিস্তারিত জানতে চাইলে ফোন বা ইমেইলের মাধ্যমে উক্ত তথ্য কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে— মোবাইল: ০১৭১৪-০৯২৮২৩, ই-মেইল: [info@ti-bangladesh.org](mailto:info@ti-bangladesh.org)