মানসম্মত পরিচালনা পদ্ধতি (এসওপি) আইআরসি গ্রাহকদের দ্বারা লব্ধ সুরক্ষা ভঙ্গের অভিজ্ঞতা

দেশ/কার্যালয়ের নাম

*দেশ বা **শহর** সংক্রান্ত কার্যক্রমের অন্তর্গত এসওপি তৈরী করার কাজ শেখার জন্যই তির্যকভাবে লেখা **এই** সূচনামূলক বা অন্য কোনো পাঠ্যাংশটিকে ঢোকানো হয়েছে। তির্যক পাঠ্যটি **এমনও** ইঙ্গিত করতে পারে যে কোনও দেশের প্রোগ্রামের তথ্য পূরণ করা দরকার।*

*এই টেম্পলেটটি স্থানীয় বা প্রাসঙ্গিক এসওপি তৈরির কাজে দেশ বা **শহর** বিষয়ক কার্যক্রমকে সহায়তার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে যা আপনার কাজের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের জন্যে কাজ করবে। কাজকর্ম চালাবার বিষয়াদি সংক্রান্ত আনুষঙ্গিক **এই** কাঠামোটি ইত্যাকার উপাদানগুলি তৈরির কাজে **আরও** সাহায্য করবে।*

*এসওপি তৈরি করার সময়, নিম্নলিখিত বিষয়গুলি মাথায় রাখার পরামর্শ দেওয়া **হল**:*

- *পর্যাপ্ত খুঁটিনাটি **সহ** এসওপিটিকে খসড়া করুন যাতে যে কেউ এটিকে বোঝতে এবং ব্যবহার করতে সক্ষম **হন**। **এই** জাতীয় লেখাপত্র খসড়া করার সময় একটি সাধারণ ভুল **হ'ল** এগুলি কর্মচারীদের উপস্থিতি বা তাদের পরিবর্তনশীল ভূমিকাগুলির কথা মনে না রেখেই লেখা হয়;*
- *ভাষা গুরুত্বপূর্ণ হতে পারে, এবং তাই স্থানীয় অফিসগুলিতে কয়েকটি কাজকর্মের পরিপ্রেক্ষিতে এসওপিটিকে অনুবাদ করা উচিত কিনা সে বিষয়ে চিন্তা-ভাবনা করা উচিত;*

এই এসওপিটিতে আইআরসি (IRC) গ্রাহকদের অধিকার লঙ্ঘন সংক্রান্ত সুরক্ষার ব্যাপারগুলোকে রিপোর্ট করা, আগে থেকে সেসব আটকানো এবং সেই সেই ব্যাপারে প্রতিক্রিয়া দেবার কথাই বলা হোয়েছে *দেশের নাম*। এই এসওপিটিতে নথিটির হাল নাগাদ করার জন্য সময়সীমা নির্ধারণ করাও আছে। এই এসওপিটি আইআরসি-র অংশীদারদের দেখানো যাবে। *এটি সুপারিশ করা হয় যে কার্যক্রমের কোনও পরিকল্পনা এসওপি-র সাথে তার বিশেষ প্রাথমিক পর্যায়ে উপস্থিত থাকে।*

প্রতিরোধ এবং প্রস্তুতি

<u>যোগাযোগের পরিকল্পনা</u>

আমাদের সুরক্ষার লিডগুলি হোলো *লিডগুলির নাম এবং বিস্তারিত যোগাযোগ*।

ক্লায়েন্টদের সাথে কাজ করার সময় এই এসওপির বিষয়বস্তুগুলি ও আইআরসি-র আচরণবিধিগুলি নিম্নলিখিত সব উপায়ে জানানো হোচ্ছে:

- *যোগাযোগ পদ্ধতিগুলি তালিকাভুক্ত করুন, উদাহরণস্বরূপ ফোকাস গ্রুপ আলোচনা, পোস্টার, ভিডিও, রেডিও স্পট বা অন্যান্য সৃজনশীল পদ্ধতির মাধ্যমে*

আমরা স্বল্প সাক্ষরতার দক্ষতা সম্পন্ন ব্যক্তিদের, যেমন বাচ্চাদের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম হওয়ার জন্য বিশেষভাবে নিম্নলিখিত সব ব্যবস্থা গ্রহণ করেছি:

- *কার্টুন বা গ্রাফিক্স ব্যবহারের মতো স্বল্প সাক্ষরতার বিষয়ে বিবেচিত পদক্ষেপগুলি তালিকাভুক্ত করুন*

আমরা আমাদের স্টাফ এবং গ্রাহকদের এই তথ্যটি জানিয়েছি :

- *এই যোগাযোগগুলি কতবার করা হয় তা তালিকাভুক্ত করুন, উদাহরণস্বরূপ সমস্ত বিতরণ বা সমস্ত কর্মীদের বৈঠকের শুরুতে, পোস্টারগুলির মতো ধ্রুবক দৃশ্যমানতার মাধ্যমে বা ত্রৈমাসিক ফোকাস গ্রুপ আলোচনায়*

<u>প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা</u>

সুরক্ষার বিষয়ে প্রশিক্ষণগুলি প্রয়োজনীয় এবং নিম্নলিখিত ধরণের কর্মী এবং সহযোগী যারা আইআরসি-র সাথে কাজ করেন তাদের জন্য দেওয়া হয়:

- *কাদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হচ্ছে তাদের তালিকাপ্রস্তুত করুন , কর্মীবৃন্দ , প্রণোদনা কর্মীরা , বিক্রেতারা ইত্যাদি যাদের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে*

এই প্রশিক্ষণগুলি সর্বশেষে নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলির মাধ্যমে দেওয়া হয়েছিল:

- *উদাহরণস্বরূপ, একজন পরামর্শদাতা আইআরসি প্রশিক্ষণ উপকরণ সরবরাহের জন্য নিয়োগ করা, টিওটি প্রশিক্ষণ কারিগরী কর্মীদের দ্বারা পরিচালিত বা কোনও ক্ষেত্রের পরিদর্শনে সুরক্ষার পরিচালক*

সুরক্ষার বিষয়ে প্রশিক্ষণগুলি দেওয়ার যে শেষ তারিখটি দেওয়া হোয়েছিলো *তারিখটি বসিয়ে দেবেন* । |||UNTRANSLATED_CONTENT_START|||It is our intention that trainings will be arranged *suggest twice for CRRD, once for RAI* a year, recognizing that there is *for example, high turnover or stability in staff make-up* in our location.|||UNTRANSLATED_CONTENT_END|||

বর্তমানে এইসব প্রশিক্ষণগুলির জন্য অর্থায়ন আসছে নিম্নলিখিত উ□সগুলি থেকে :

- *উদাহরণস্বরূপ, অবাধ আর্থিক সঙ্গতি, অনুদানের আবেদনগুলিতে ধারকত্বের ব্যাপারটি আসছে*

বিবরণী পেশ

গ্রাহকরা নিম্নলিখিত উপায়ে রিপোর্ট করতে পারেন:

- *গ্রাহকরা কোন কোন উপায়ে রিপোর্ট করতে পারে সেগুলির তালিকা করুন, উদাহরণস্বরূপ অভিযোগ বাক্স, হটলাইনস, হোয়াটসঅ্যাপ নম্বর, প্রযুক্তিগত বা প্রোগ্রামের কর্মীদের মাধ্যমে*

আমাদের প্রতিবেদনের প্রক্রিয়াগুলি বর্তমানে নিম্নলিখিত ভাষাগুলিতে পাওয়া যাচ্ছে :

- *রিপোর্টের উপায়-পদ্ধতি যে ভাষাগুলিতে পাওয়া যাবে তা তালিকাভুক্ত করুন*

যোগাযোগের সামগ্রী যা দিয়ে জানা যাবে গ্রাহকরা কীভাবে রিপোর্ট করতে পারে তা নিম্নলিখিত উপায়গুলির মাধ্যমে জানানো হয় :

- *প্রতিবেদনের পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের সাথে আপনি যেভাবে যোগাযোগ করেন সেগুলি তালিকাভুক্ত করুন, উদাহরণস্বরূপ পোস্টার ব্যবহার করা, কার্যক্রম সংক্রান্ত ক্রিয়াকলাপের সময় গ্রাহকদের সরাসরি বলা, রেডিও স্পটগুলি*

প্রতিবেদনের পদ্ধতিগুলি পর্যবেক্ষণ করা হয় *ত্রৈমাসিক হবে সুপারিশ করুন* তা নিশ্চিত করতে হবে যে, আমাদের গ্রাহক জনগোষ্ঠীর প্রয়োজনের জন্য তারা উপযুক্ত-উদ্দেশ্যে থেকে যাবে । এটি করেছেন:

- আপনি যে পদ্ধতিগুলিতে ব্যবস্থাটি পরীক্ষা করছেন তার তালিকা প্রস্তুত করুন, উদাহরণস্বরূপ, *গ্রাহকদের সাথে স্পষ্ট-চেক করতে পর্যবেক্ষণ এবং মূল্যায়ন দল, ফোকাস-গ্রুপ আলোচনাগুলি বা প্রতিক্রিয়া গ্রহণের অধিবেশনগুলি, হটলাইনের জন্য পরীক্ষার নম্বর*

রিপোর্ট বৃদ্ধি করা এবং অনুসন্ধান প্রক্রিয়া

নিম্নলিখিত প্রোফাইল সম্বলিত কর্মীরা প্রশিক্ষণ পেয়েছেন কীভাবে একটি সুরক্ষা লঙ্ঘনের রিপোর্ট গ্রহণ করতে হয় ও নির্বিঘ্নে তা বাড়াতে হয় :

- *কোনও প্রতিবেদন কীভাবে গ্রহণ করতে হয় এবং নিরাপদে সেটিকে বাড়ানো যায় সে সম্পর্কে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মীদের ধরণধারণ তালিকাবদ্ধ করুন, উদাহরণস্বরূপ সমস্ত কর্মী (সুপারিশকৃত), স্বেচ্ছাসেবকগণ, সুরক্ষায় নেতৃত্ব দিচ্ছে যারা, শিশু সুরক্ষা কর্মীরা, ডব্লিউপিই কর্মীরা*

বেঁচে থাকা কেন্দ্রিক প্রতিবেদন সম্পর্কিত তথ্য, শিশুদের জন্য বাধ্যতামূলক প্রতিবেদন বা শিশু সুরক্ষা লঙ্ঘন সম্পর্কিত উদ্বেগে সহ প্রাপ্ত প্রতিবেদনগুলি কীভাবে বাড়ানো যায় সে সম্পর্কে যোগাযোগ উপকরণগুলি নিম্নলিখিত উপায়গুলিতে আদান-প্রদান করা হয় :

- *রিপোর্টিং পদ্ধতি সম্পর্কে আপনি কর্মীদের সাথে যেভাবে যোগাযোগ করেন তার তালিকা দিন, যার মধ্যে উত্থাপন সংক্রান্ত উদ্বেগের সামগ্রীগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। প্রাসঙ্গিক যেখানে, স্থানীয় ফোন নম্বরগুলি এথিক্স হটলাইন বা প্রাসঙ্গিক স্থানীয় কর্মীদের জন্য তালিকাভুক্ত হয়েছে তা নিশ্চিত করুন*

আইআরসি **যখন** অন্য সংস্থার ব্যাপারে আমাদের পরিচালনার প্রেক্ষাপটে প্রতিবেদনগুলি গ্রহণ করে, আমরা পাশাপাশি প্রতিবেদনগুলোকে সুপারিশ করি *উদাহরণস্বরূপ, আলোচ্য সংস্থাটিকে বা একগুচ্ছ বা সমন্বিত প্রক্রিয়ার মাধ্যমে উপযুক্ত আইনী সংস্থাকে সুপারিশ করি,*। নিচে যে সাহায্য সেবাগুলো প্রদর্শিত রয়েছে তার মাধ্যমে আমরা একক ব্যক্তিকে সুপারিশ করার প্রস্তাব দেই।

স্থানীয় পর্যায়ে প্রতিবেদনগুলি গ্রহন করার পরে, আমরা নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলির মধ্য দিয়ে সামনে এগিয়ে যাই:

- *প্রতিবেদন সম্পর্কে শনাক্ত করার বিস্তারিত বিষয়গুলো কীভাবে স্থানীয়ভাবে সংরক্ষণ ও ভাগাভাগি করা যায় এবং কাকে নির্দিষ্ট করে জানানো প্রয়োজন তা সহ যেসব পদক্ষেপে গ্রহন করা হয়েছে তার তালিকা করা*

- *প্রতিবেদনকারী- তৃতীয় পক্ষ বা নির্যাতনের পরে টিকে থাকা ব্যক্তি দু এর মধ্যে যে কাউকে যথাযথভাবে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে (প্রাপ্তবয়স্ক) আর যেসব পদক্ষেপে গ্রহন করা হয়েছে তা (শিশুদের) জানানো হয়েছে এবং সম্ভব হলে আইআরসি ডব্লিউপিই বা শিশু সুরক্ষার (চাইল্ড প্রটেকশন) মাধ্যমে যথাযথভাবে সাড়াদানের সেবাগুলোতে সুপারিশ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে কাজের তালিকা কর। প্রতিশোধ নেওয়ার ঝুঁকি কমাতে কোনও ব্যক্তিকে অন্য স্থানে নিয়ে যাওয়া সহ স্থানীয় প্রেক্ষাপটে নেওয়া যেতে পারে এমন সম্ভাব্য পদক্ষেপের তালিকা করুন*

- *প্রশাসনিকভাবে ছুটি দেওয়া বা অন্য কোনও স্থানে পাঠিয়ে দেওয়ার সম্ভাব্যতাসহ অভিযুক্ত অপরাধীদের জানাতে সাধারণভাবে গৃহীত পদক্ষেপের তালিকা করুন*

এই প্রসঙ্গে, নিম্নলিখিত স্থানীয় আইনবা সম্পৃক্তগুলো মাথায় রাখতে হবে:

- *এখানে কোনও স্থানীয় আইনের তালিকা করা, যেমন সুরক্ষা ভঙ্গের বাধ্যতামূলক প্রতিবেদন করা, আদালতে বা চিকি□সা সেবা প্রদানের সুপারিশের জন্য ঘটনার যে ধরণের প্রয়োজন হয়, বা শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য শ্রম আইনগুলো যা আমাদের ক্ষমতাকে প্রভাবিত করতে পারে তার তালিকা করুন।*

- *নির্যাতনের পরে টিকে থাকা মানুষদের প্রতি বয়স, লিঙ্গ, ধর্ম এবং অন্যান্য আন্তসামাজিক শ্রেণী সম্পর্ক দ্বারা ভঙ্গে যাওয়া কোনও স্থানীয় দৃষ্টিভঙ্গী বা মনোভাবের তালিকা তৈরি করুন: যা কোন একক ব্যক্তির সামনে এগিয়ে আসার ক্ষেত্রে তার সুরক্ষা বা নিরাপত্তাকে ক্ষতিগ্রস্ত করতে পারে*

সাড়া দানকারী এবং সাহায্য সেবাগুলো

সিআরআরডি'র জন্য

আমরা দ্রুত সেবা দেওয়ার একটি চিত্রসহ ব্যাখ্যা পরিচালনার জন্য একটি মানসম্মত টেম্পলেট ব্যবহার করে *তারিখ সন্নিবেশিত করে* প্রতি ৬ মাসে হালনাগাদ করার পরিকল্পনা করেছি, যদি না এটা উত্থাপিত হয় যে প্রকল্প এলাকা থেকে দুই ঘন্টা দূরত্বের মধ্যে অবস্থিত এবং যেগুলো নির্যাতনের পরে টিকে থাকা ব্যক্তিদের প্রয়োজন যথাযথভাবে মিটায় বলে মূল্যায়িত হলেও, জিবিভি এবং শিশু সুরক্ষার সেবাসহ একটি নির্দিষ্ট সেবা আর পাওয়া যাচ্ছে না বা আইআরসি'র প্রয়োজনীয় গুণগত মানের সেবা আর দেয়া হচ্ছে না। চিত্রসহ বিশদ ব্যাখ্যা নীচে *পেস্ট করা একটি বক্স ফোল্ডারে লিঙ্কে পাওয়া যাবে।*

আমরা ডাব্লুপিই, শিল্প সুরক্ষা (চাইল্ড প্রটেকশন) এবং/বা বহিরাগত তদন্ত কর্মীদের চিহ্নিত করেছি যারা সুরক্ষা ভঙ্গের ঘটনার তদন্ত পাওয়ার ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিযুক্ত হবেন। যারা একই বা সবচেয়ে কাছের অবস্থানে রয়েছে তাদের নিয়োগ দেওয়া হবে। চিহ্নিত তদন্ত কর্মীরা হলেন *কর্মী এবং/অথবা বহিরাগত সেবা প্রদানকারীর নাম এবং পদবি নির্দেশিত করুন।* তদন্তকারী কর্মীরা কবে শেষ এসওপি বিষয়ে প্রশিক্ষণ গ্রহন করেছেন এবং ন্যূনতম সেবার সাড়া চালিয়ে যাওয়া নিশ্চিত করবেন কীভাবে *তারিখ সন্নিবেশিত করুন*।

আমাদের নিরাপদ স্বাস্থ্য এবং মনোসামাজিক সেবাগুলো প্রস্তুত রয়েছে তার ভিত্তিতে *প্রতিটি স্থানে কতোগুলো পরিষেবা রয়েছে তার তালিকা এবং সেগুলি আইআরসি কর্মসূচী না বহিরাগত পরিষেবা সরবরাহকারী তার তালিকা সন্নিবেশিত করুন* ।

যেখানে আমাদের বিদ্যমান কর্মসূচি নেই এবং বহিরাগত সেবা প্রদানকারীরা সহজলভ্য বা আকাঙ্খিত নয় (যেমন পরিষেবাটির দূরে থাকার কারণে বা সেবা প্রদানে গুণগত মানের ঘাটতির কারণে), সেসব ক্ষেত্রে আমাদের নিম্নলিখিত পরিকল্পনা প্রস্তুত রয়েছে। *দেশের মধ্যে সাড়া এবং/বা অন্যান্য সাড়ার ক্ষমতা (উদাহরণস্বরূপ প্রশিক্ষিত সমাজকর্মী দের আমন্ত্রণ জানানো এবং তাদের আলোচনায় ও কাজে অংশগ্রহন করানো, নির্যাতনের পরে টিকে থাকাদের যাতায়াতের জন্য তহবিল) তৈরির জন্য পরিকল্পনা এবং বাজেটের তালিকা এবং/বা বহিরাগত ক্ষমতা জোরদারকরণের জন্য প্রশিক্ষণ এবং সরবরাহে বিনিয়োগের জন্য তালিকা ও বাজেট করুন।* একটি বিস্তারিত পরিকল্পনা এবং বাজেট পাওয়া যাবে *নীচে পেস্ট করা একটি বক্স ফোল্ডারের লিঙ্কে।*

আরএআই জন্য

আমাদের সুপারিশের পথটি *নীচের লিংকে একটি বক্স ফোল্ডারে পাওয়া যাবে বা নীচে পেস্ট করা থাকবে।* এটি নিকটতম সহজলভ্য হাসপাতাল, *ধর্ষণ সঙ্কটকালীন স্থানীয় সেবা কেন্দ্র, হটলাইন, বা পরিকল্পিত* অভিভাবকত্ব, এবং স্থানীয়ভাবে সহজলভ্য অন্যান্য পরিষেবাগুলো বিস্তারিতভাবে প্রদর্শন করে। সহজলভ্য স্থানীয় পরিষেবাদি *যে সব ভাষায় সেবা প্রদান করা হয় তার তালিকা।* যেখানে আমাদের গ্রাহকদের অন্য ভাষায় পরিষেবার প্রয়োজন হয় , *গ্রাহকরা যাতে অনুবাদ করার সেবা পায় আমরা তার বিস্তারিত পরিকল্পনা করি।*

আমাদের শহরে, আমাদের অবশ্যই নিম্নলিখিত স্থানীয় প্রতিবেদনের বিধিগুলি মেনে চলতে হবে: *প্রতিবেদনের বিধিগুলো নীচে পেস্ট করুন, এবং এই প্রতিবেদনের নিয়মগুলি কীভাবে নিশ্চিত করা যাবে তা বিস্তারিতভাবে জানান।*

এই সুপারিশের পথটি কর্মীদের সঙ্গে ভাগাভাগি করা হয়েছে *কার্যালয়ে পোস্টার লাগানোর মাধ্যমে, সব কর্মী সভায় মাসিক সংক্ষিপ্ত রিমাইন্ডার ঠিক করে বা অন্য পদ্ধতির মাধ্যমে।*

রেফারেলে পথটি প্রতি ৬ মাস অন্তর হালনাগাদ করা হয়, যদি না কোনও নির্দিষ্ট পরিষেবা আর পাওয়া যায় না বলে উত্থাপিত করা হয় বা আইআরসি'র গুণগত মানের সেবা যদি প্রদান করা না হয় ।

শিক্ষা এবং উন্নতির প্রক্রিয়া

প্রতিবেদন করা সমস্ত সুরক্ষা ভঙ্গের তদন্ত শেষে কেস বন্ধ করার পরে, নিম্নলিখিত শিক্ষার প্রক্রিয়া প্রস্তুত করা হবে:

- *কী কী পদক্ষেপ নেওয়া হবে তার তালিকা করুন, উদাহরণস্বরূপ, তদন্ত দল বা সুরক্ষার কাজে নিয়োজিত প্রযুক্তিগত কর্মীদের তৈরি করা সুপারিশগুলি বাস্তবায়ন করা।*

এই এসওপি হালনাগাদ করা হবে *আসন্ন ত্রৈমাসিকে,* এর পরে *মাস সন্নিবেশ করুন.*