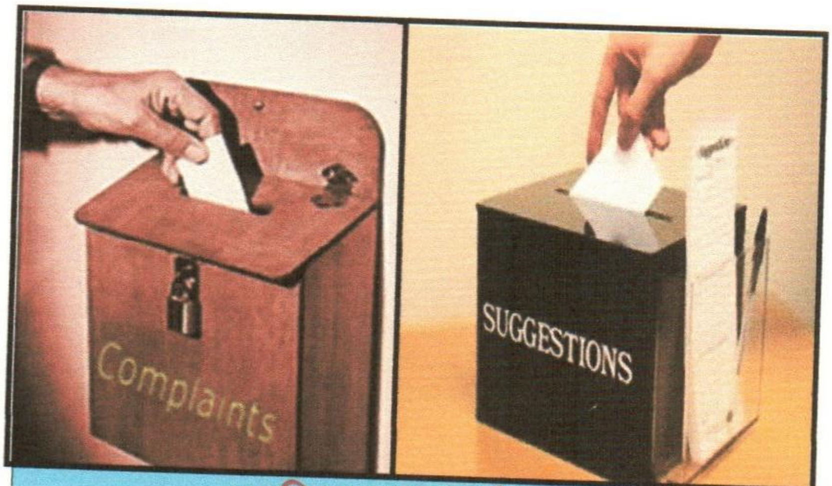
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)

অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি
(Grievance Redressal Mechanism-GRM)
(প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়)



অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স

বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন প্রকল্প-১ (বিআরডব্লিউটিপি-১)
প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়
বিএসসি টাওয়ার, লেভেল-১৯ ও ২১, ২-৩ রাজউক এভিনিউ
মতিঝিল, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ
ই-মেইলঃ pd.brwtp1.biwta@gmail.com

মে ২০২২

শব্দসংক্ষেপ

BIWTA	Bangladesh Inland Water Transport Authority
BRWTP-1	Bangladesh Regional Waterway Transport Project-1
COC	Code of Conduct
ESMP	Environmental and Social Management Plan
GBV	Gender-Based Violence
GRM	Grievance Redressal Mechanism
GRC	Grievance Redressal Committee
GoB	Government of Bangladesh
IWT	Inland Water Transport
ID	Identity
INGO	Implementating Non-Government Organization
ICC	Implementing Construction Contractor
MoS	Ministry of Shipping
NID	National Identity Card
NGO	Non-Government Organization
OCC	One-Stop Crisis Centre
PAPs	Project Affected Persons
RAPs	Resettlement Action Plans
RPF	Resettlement Policy Framework
RU	Resettlement Unit
SAE	Sexual Abuse and Exploitation
SH	Sexual Harassment
SIA	Social Impact Assessment
SP&G	Safeguard Policy & Guideline
SMPs	Social Management Plans
ToR	Terms of Reference
WB	World Bank

সূচিপত্র

১. ভূমিকা ১

২. প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) কেন? ১

৩. প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি ২

৪. প্রকল্পে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (First Phase of Grievance Redressal Mechanism-GRM) ২

৫. প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Phase Two of Grievace Redressal Mechanism-GRM) ২

৬. প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redressal Committee-GRC) ২

৭. প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে জিআরসি (GRC)'র গঠন কাঠামো ৩

৭.১ সাইট পর্যায়ে (Site Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো ৩

৭.২ নদী বন্দর পর্যায়ে (River Port Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো ৩

৭.৩ প্রকল্প পর্যায়ে (Project Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো ৩

৭.৪ প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে জিআরসি-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR) ৩

৭.৪.১ সাইট পর্যায়ে (Site Level) অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR) ৩

৭.৪.২ নদী বন্দর পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR) ৪

৭.৪.৩ প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (GRC)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR) ৪

৮. অভিযোগ বা পরামর্শ তথ্যের বিষয়ে সাড়া প্রদানে ফোকাল পয়েন্ট ও ফোকাল পার্সন ৪

৯. লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (Gender-Based Violence-GBV) অনুবর্তী (Compliant) অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) ৫

৯.১ পটভূমি ৫

৯.২ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV) কি? ৫

৯.৩ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার ধরন (Types of GBV) ৫

৯.৪ যৌন শোষণ ও নির্যাতন (SEA) বলতে কি বোঝায় ? ৫

৯.৫ যৌন হয়রানি (Sexual Harassment-SH) বলতে কি বোঝায় ? ৫

৯.৬ প্রকল্পে শ্রমিক সমাগম ও লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার সম্ভাব্য ঝুঁকি ৫

৯.৭ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV)'র ঝুঁকি এড়াতে ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব ৬

৯.৮ প্রকল্পে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) ৬

৯.৯ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার ঝুঁকি এড়াতে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তথ্য সম্প্রচার কর্যক্রম ৬

৯.১০ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সংক্রান্তে সেবা প্রদানকারী সংস্থা (Service Provider) নির্বাচন ৬

৯.১১ নারী ও শিশুদের নিরাপত্তার জন্য বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক পরিচালিত সেবা কার্যক্রম ৭

৯.১২ প্রকল্পে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন প্রক্রিয়া ৭

৯.১২.১ অভিযোগ গ্রহণ প্রক্রিয়া ৭

৯.১২.২ অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া ৭

১০. প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ (লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা বহিভূত অভিযোগ) নিরসন পদ্ধতি (GRM) ৮

১০.১ অভিযোগের ধরন (Types of Grievences) ৮

১০.২ প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন পদ্ধতি ৮

১০.৩ অভিযোগ দাখিল করার নিয়ম ৯

১০.৪ অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন প্রক্রিয়া ১০

১১. অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি লিপিবদ্ধকরণ (Documentation of GRM) ১০

অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Grievance Redressal Mechanism-GRM)
(প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়)

১. ভূমিকা

বিশ্বব্যাংকের আর্থিক সহায়তায় বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ) কর্তৃক "বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌপরিবহন প্রকল্প-১ (চট্টগ্রাম-ঢাকা-আশুগঞ্জ ও সংযুক্ত নৌ-পথ খনন এবং টার্মিনালসহ আনুষঙ্গিক স্থাপনাদি নির্মাণ)"- শীর্ষক প্রকল্প (সংক্ষেপে, 'বিআরডব্লিউটিপি-১') বাস্তবায়নাধীন রয়েছে। এ প্রকল্পের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে, যাত্রী ও পণ্যবাহী নৌযানসহ ভারী যানবাহন চলাচলের জন্য ঘোড়াশাল (নারায়ণগঞ্জ) ও বরিশালের শাখা নদীসহ চট্টগ্রাম-ঢাকা-আশুগঞ্জ অভ্যন্তরীণ নৌকরিডোর এবং নৌপথসমূহের উন্নয়ন। এ প্রকল্পের মাধ্যমে ৩টি কম্পোনেন্টের উন্নয়ন করা, **কম্পোনেন্ট-১ঃ** চট্টগ্রাম-ঢাকা-আশুগঞ্জ নৌকরিডোরসহ তৎসংযুক্ত অভ্যন্তরীণ নৌপথকে নৌচলাচল উপযোগী করা; **কম্পোনেন্ট-২ঃ** অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ নৌপথ সংলগ্ন টার্মিনাল ও ল্যান্ডিং স্টেশনসমূহের সেবার মান উন্নয়নে ৪টি প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল নির্মাণ ও উন্নয়ন করা। এগুলোর মধ্যে শ্মশানঘাট ও চাঁদপুরে নতুন প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল নির্মাণ, নারায়ণগঞ্জ (ডিইপিটিসিসহ) ও বরিশালের বর্তমান টার্মিনাল সংস্কার ও উন্নয়ন, আশুগঞ্জের বর্তমান কার্গো টার্মিনালের উন্নয়ন ও সংস্কার এবং পানগাঁওয়ে (ঢাকা) ১টি নতুন কার্গো টার্মিনাল নির্মাণ করা। এ ছাড়াও বিভিন্ন স্থানে ১৫টি লঞ্চ ঘাট (ল্যান্ডিং ষ্টেশন) নির্মাণ করা। এগুলোর প্রাথমিকভাবে নির্বাচিত স্থানসমূহ হচ্ছে- ভৈরব বাজার, আলু বাজার, হরিণা, হিজলা, মজু চৌধুরী, ইলিশা (ভোলা), ভেদুরিয়া, লাহারহাট, বদ্দারহাট, দৌলতখাঁ, চেয়ারম্যান ঘাট (চরভাটা), মতিরহাট, তজুমদ্দিন, মনপুরা ও তমুরুদ্দিন; এবং **কম্পোনেন্ট-৩ঃ** প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি; ইত্যাদি।

'বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন প্রকল্প-১ (BRWTP-1)'-এর অধিকাংশ অবকাঠামুসমূহের অবস্থান সংস্থার নিজ ভূমিতে হলেও কোন কোন ক্ষেত্রে সামান্য পরিমাণ ভূমি (আনুমানিক প্রায় ৩.৩৪৮২হেঃ) প্রস্তাবিত অবকাঠামো উন্নয়নে অধিগ্রহণ ও বিশেষ ক্ষেত্রে নদী খননকৃত কাদামাটি (Land based diposal) ভূমির উপরিভাগে রাখার জন্য ডাম্পিং এরিয়া (Dumping area) হিসেবে আনুমানিক ১২৫ হেঃ ভূমি রিকুইজিশন (Requisition) করার প্রয়োজন রয়েছে। প্রকল্পের অধিকাংশ সাইটের অবস্থান নদী তীরবর্তী শহরে ও শহরের পাশে অবস্থিত যেমনঃ প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল ও কার্গো টার্মিনাল এবং লঞ্চ ঘাটসমূহ শহরে ও শহরের পাশে অবস্থিত।

২. প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) কেন?

বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক প্রকল্প বাস্তবায়নের ফলে অধিগ্রহণকৃত জমির মালিক/মালিকগণ/প্রতিষ্ঠান, বৈধ বা অবৈধভাবে ব্যবসা পরিচালনা ও বসবাসকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ প্রকল্প এলাকা হতে স্থানান্তরিত হবেন ও সাময়িকভাবে জীবিকা হারাবেন এবং অনেকে দুর্ভোগের শিকার হবেন। প্রকল্প কর্তৃক স্থানান্তরিত বৈধ মালিক/মালিকগণ/প্রতিষ্ঠান, স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সম্পত্তি ও অবকাঠামোর ক্ষতিপূরণ এবং প্রকল্পের পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সুবিধাদি পাবেন। যেসব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ সম্পত্তির বৈধ মালিক নন, সেসব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতি ও নির্দেশনা (SP&G) অনুসরণে প্রস্তুতকৃত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plan-RAP) অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ পাবেন। তবে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তির বিষয়ে অনেকের অস্পষ্টতা, জিজ্ঞাসা, ক্ষোভ বা অভিযোগ থাকতে পারে।

প্রকল্পের আওতায় নদী খনন, প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল নির্মাণ ও উন্নয়ন, কার্গো টার্মিনাল নির্মাণ ও উন্নয়ন এবং বিভিন্ন স্থানে লঞ্চঘাট নির্মাণ কাজ বাস্তবায়িত হবে। বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক এসব কাজ বাস্তবায়নকালীন সময়ে প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট যেকোন ক্ষেত্রে যেমনঃ প্রকল্পভুক্ত ক্রয় ও নির্মাণ কাজের গুণগতমান, সামাজিক নিরাপত্তা ও পরিবেশ সুরক্ষা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি বিষয়ে যে কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের জিজ্ঞাসা, পরামর্শ, মতামত বা অভিযোগ থাকতে পারে।

এছাড়াও প্রকল্পের আওতায় নদী খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নে দেশের বিভিন্ন স্থান ও বিভিন্ন দেশ হতে বিপুল পরিমাণ জনবলের (পুরুষ ও মহিলা) সমাগম ঘটবে। এছাড়া প্রকল্পের আওতায় নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের ফলে দেশের বিভিন্ন স্থান হতে দক্ষ ও অদক্ষ শ্রমিক, ব্যবসায়ী ও পরিবহন শ্রমিকের সমাগম ঘটবে। ফলে নদী খনন ও নির্মাণ-সংশ্লিষ্ট এলাকায় এ বিপুল পরিমান জনবলের সমাগম ঘটায় তাদের থাকা-খাওয়া, যাতায়াতসহ সংশ্লিষ্ট এলাকার সীমিত সম্পদের ওপর চাপ পড়বে এবং ঐসব এলাকায় নানাবিধ সামাজিক সমস্যা যেমনঃ নারী পাচার, এইড্স ও এইচআইভিসহ নানাবিধ যৌনবাহিত রোগের বিস্তার ঘটতে ও সামাজিক উত্তেজনা সৃষ্টি হতে পারে। এছাড়াও সংশ্লিষ্ট এলাকায় নারী বা শিশু যৌন হয়রানি, যৌন নির্যাতন বা যৌন নিপিড়নের শিকার হতে পারে অথবা জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ করা ইত্যাদির মত ঘটনা ঘটতে পারে। এছাড়াও খনন ও নির্মাণ ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োজিত শ্রমিক ও জনবল বা অন্যান্য বহিরাগত কর্তৃক খনন ও নির্মান-সংশ্লিষ্ট এলাকায় যেকোন ধরনের দুর্ঘটনা বা অপ্রীতিকর ঘটনাও ঘটতে পারে। ফলে এতদসংক্রান্তে সংশ্লিষ্ট ভুক্তভোগী/ভুক্তভোগীগণের অভিযোগ থাকতে পারে।

উপরোক্ত বিষয়াদি বিবেচনা করে প্রকল্প কাঠামোতে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Grievance Redressal Mechanism-GRM)-এর ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। প্রকল্পে অভিযোগ নিরসনে বিআইডব্লিউটিএ'এর বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি, বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতিমালা (Safeguard Policy) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের চুক্তিপত্র ও ক্রয়চুক্তি, বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন এবং সমাজের বিদ্যমান প্রথা (Social custom) অনুসরণ করে তদনুযায়ী নিম্নরূপ অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) উপস্থাপন করা হলোঃ

৩. প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি

প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতির ব্যবস্থা রাখা হয়েছে যা বিআইডব্লিউটিএ'এর প্রকল্প বাস্তবায়ন ইউনিট (PIU) কর্তৃক বাস্তবায়িত হবে। প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি থাকার ফলে সবার সম্মতির ভিত্তিতে এ প্রক্রিয়ায় সম্ভাব্য সব দ্বন্দ্বের দ্রুত সমাধান করা সম্ভব হবে এবং সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিগণকে ব্যয়বহুল ও আইনী প্রক্রিয়ার দীর্ঘসূত্রতা হতে মুক্তি পেতে সহায়তা করবে। তবে কোনক্রমেই এ ব্যবস্থা একজন ব্যক্তির আইনী অধিকারকে ক্ষুন্ন করবে না এবং এসব ক্ষেত্রে প্রকল্প কর্তৃপক্ষের গৃহীত সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে সংক্ষুব্ধ যে কোন ব্যক্তি সব সময়ই বাংলাদেশের যে কোন আদালতে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন। প্রকল্পে দুই পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Two-Phase Appoach GRM) অনুসরণ করা হবে; একটি হলোঃ প্রকল্পে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (First Phase of Grievance Redressal Mechanism-GRM) এবং অপরটি হলোঃ প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Phase Two of Grievace Redressal Mechanism-GRM)।

৪. প্রকল্পে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (First Phase of Grievance Redressal Mechanism-GRM)

প্রকল্পের প্রস্তাবিত অবকাঠামোসমূহ বিআইডব্লিউটিএ'র বিদ্যমান নিজস্ব ভূমি ও অধিগ্রহণকৃত ভূমির ওপর বাস্তবায়িত হবে। প্রকল্প বাস্তবায়নের ফলে প্রকল্প কর্তৃক স্থানান্তরিত বৈধ মালিক স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সম্পত্তি ও অবকাঠামোর ক্ষতিপূরণ এবং প্রকল্পের পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সুবিধাদি পবেন। যেসব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি সম্পত্তির বৈধ মালিক নন, সে সব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতি ও নির্দেশনা (SP&G) অনুসরণে প্রস্তুতকৃত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plan-RAP) অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ পাবেন। তবে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তির বিষয়ে অনেকের অস্পষ্টতা, জিজ্ঞাসা, ক্ষোভ বা অভিযোগ থাকতে পারে। প্রকল্পের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের (PAPs) ক্ষতিপূরণ প্রদান ও স্থানান্তর সংক্রান্ত বিষয়ে অস্পষ্টতা, জিজ্ঞাসা, ক্ষোভ বা অভিযোগ থাকলে তা প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)-এর মাধ্যমে নিরসন করা হবে। প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে শুধুমাত্র পুনর্বাসন সংক্রান্ত অভিযোগ আমলে নেয়া হবে বিধায় এর পরিধি কিছুটা অপরিসর (Relavively narrow)। প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসনে প্রকল্পের পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plan-RAP) এবং বিশ্বব্যাংকের পুনর্বাসন নীতিমালা ও সুরক্ষা (Safeguards) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে। প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) সংক্রান্তে প্রোটোকল ইতোমধ্যেমই প্রণয়ন করা হয়েছে।

৫. প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Phase Two of Grievace Redressal Mechanism-GRM)

প্রকল্পের আওতায় নদী খনন ও নির্মাণ কাজ শুরু হওয়ার সাথে সাথে প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) শুরু হবে। নদী খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকালীন সময়ে প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট যেকোন বিষয়ে অভিযোগ যেমনঃ প্রকল্পভুক্ত ক্রয় ও নির্মাণ কাজের গুণগতমান, সামাজিক নিরাপত্তা ও পরিবেশ সুরক্ষা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা, লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতন ইত্যাদি বিষয়ে যে কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের পরামর্শ, মতামত, জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ থাকলে তা প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Phase two of GRM)-এর আওতাভুক্ত হবে। প্রকল্পের এসব অভিযোগ নিরসনে বিআইডব্লিউটিএ-এর বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি, বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতিমালা (Safeguard Policy) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের চুক্তি ও ক্রয়চুক্তি, বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন এবং স্থানীয় পর্যায়ে প্রচলিত সামাজিক প্রথা (Social custom) অনুযায়ী তদন্ত সাপেক্ষে নিরসন করা হবে। প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি সংক্রান্তে প্রোটোকল দুইভাবে প্রণয়ন করা হবে, যেমনঃ ১) প্রকল্পভুক্ত ক্রয় ও নির্মাণ কাজের গুণগতমান, সামাজিক নিরাপত্তা ও পরিবেশ সুরক্ষা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ নিরসনে আলাদা প্রোটোকল প্রণয়ন করা হবে; এবং ২) প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতন (GBV/SEA/SH) সম্পর্কিত অভিযোগ নিরসনে আলাদা প্রোটোকল প্রণয়ন করা হবে।

৬. প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redressal Committee-GRC)

প্রকল্পে তিন স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redressal Committee-GRC) প্রতিষ্ঠা করা হবে। প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে ও দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসনে উক্ত তিন স্তরবিশিষ্ট কমিটির সদস্যরাই প্রতিনিধিত্ব করবেন। সে প্রেক্ষিতে ইতোমধ্যেই

প্রকল্পে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (First Phase of GRM)-তে তিন স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি) গঠন করে প্রোটোকল প্রণয়ন করা হয়েছে। প্রকল্পে তিন স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ নিরসন কমিটি (GRC)'র গঠন কাঠামো নিম্নরূপঃ

৭. প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে জিআরসি (GRC)'র গঠন কাঠামো

প্রকল্পের প্রথম পর্যায়ে ও দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসনের নিমিত্তে ৩ (তিন) স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি) ইতোমধ্যেই গঠন করা হয়েছে। প্রথম স্তরের জিআরসি সাইট পর্যায়ে (Site Level) গঠন করা হয়েছে; দ্বিতীয় স্তরের জিআরসি নদীবন্দর পর্যায়ে (River Port Level) এবং প্রকল্প পর্যায়ে (Project Level) তৃতীয় স্তরের জিআরসি গঠন করা হয়েছে। প্রতিটি স্তরের জিআরসি ৩-৫ সদস্যবিশিষ্ট। জিআরসিসমূহের গঠন কাঠামো নিম্নরূপঃ

৭.১ সাইট পর্যায়ে (Site Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহবায়ক	বিআইডব্লিউটিএ'র প্রতিনিধি (সহকারী প্রকৌশলী)	১	মোট সদস্য সংখ্যা=৫ জন।
২	সদস্য	স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি (ইউনিয়ন/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন)	১	
৩	সদস্য	প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রতিনিধি (কমপক্ষে ১জন মহিলা)	২	
৪	সদস্য-সচিব	পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধি	১	

৭.২ নদী বন্দর পর্যায়ে (River Port Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহবায়ক	বিআইডব্লিউটিএ'র প্রতিনিধি (নির্বাহী প্রকৌশলী)	১	মোট সদস্য সংখ্যা=৫ জন।
২	সদস্য	স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি (ইউনিয়ন/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন)	১	
৩	সদস্য	সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	১	
৪	সদস্য	বিআইডব্লিউটিএ'র প্রতিনিধি (বন্দর কর্মকর্তা/সহকারী পরিচালক)	১	
৫	সদস্য-সচিব	পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধি	১	

৭.৩ প্রকল্প পর্যায়ে (Project Level) জিআরসি'র গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহবায়ক	প্রকল্প পরিচালক, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, বিআইডব্লিউটিএ	১	মোট সদস্য সংখ্যা=৩ জন।
২	সদস্য	পরিবেশ ও সামাজিক সেল প্রধান, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, পিআইইউ	১	
৩	সদস্য-সচিব	কমিউনিকেশন/জিআরএম এক্সপার্ট, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, পিআইইউ	১	

৭.৪ প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে জিআরসি-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR)

৭.৪.১ সাইট পর্যায়ে (Site Level) অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR)

- প্রকল্প বাস্তবায়নকালীন সময়ে প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যে কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের পরামর্শ, মতামত বা অভিযোগ আমলে নেয়া এবং বিআইডব্লিউটিএ'এর বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি, বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতিমালা (Safeguard Policy) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের চুক্তি ও ক্রয়চুক্তি, বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন এবং প্রচলিত সামাজিক প্রথা (Social custom) অনুযায়ী তদন্ত সাপেক্ষে (প্রয়োজনে) নিরসনের নিমিত্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ;
- উল্লিখিত যে কোন অভিযোগ শুনানির প্রথম দিনেই সুরাহা করা, তবে অধিকতর তদন্তের ক্ষেত্রে ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা এবং অভিযোগের রায় আনুষ্ঠানিকভাবে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে অবহিত করা;
- বাংলাদেশ সরকারের আদালতে অমীমাংসিত অভিযোগ বা নিষ্পত্তিযোগ্য বিষয়াদি নিরসনের আওতা বহির্ভূত রাখা; এবং
- কোরাম পূর্ণতা সাপেক্ষে (পাঁচ সদস্যের মধ্যে তিন জনের উপস্থিতিতে কোরাম পূর্ণ হবে) সংখ্যাগরিষ্ঠের ঐকমত্যের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ।

৭.৪.২ নদী বন্দর পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR)

- স্থানীয় পর্যায়ের অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি) যেসব অভিযোগ নিরসনে ব্যর্থ হবে, সেসব অভিযোগ নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Procedure), বিশ্বব্যাংকের (WB) সুরক্ষা নীতিমালা (Safeguard Policy) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের ও ক্রয় চুক্তি, বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন এবং বিদ্যমান সামাজিক প্রথা (Social custom) অনুযায়ী তদন্ত সাপেক্ষে (প্রয়োজনে) নিরসনের নিমিত্ত ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণ;
- স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগসমূহ ১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে পর্যালোচনাপূর্বক নিরসনকল্পে সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত সংবলিত সভার কার্যবিবরণীসহ সমুদয় নথিপত্র স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসিতে প্রেরণ করা;
- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি জটিল কোন অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র কাছে চাওয়া বা প্রয়োজনে মাঠ পর্যায়ে তদন্ত সাপেক্ষে পর্যালোচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- প্রাপ্ত অভিযোগের সিদ্ধান্ত সব সদস্যের ঐকমত্য ও সংখ্যাগরিষ্ঠ ভোটের ভিত্তিতে করা;
- গৃহীত যেকোন সিদ্ধান্ত অবশ্যই বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন ও পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plans-RAPs) অনুযায়ী প্রতিপালন হওয়া;
- বাংলাদেশ সরকারের আদালতে অমিমাংসিত অভিযোগ বা নিষ্পত্তিযোগ্য বিষয়াদি নিরসনের আওতা বহির্ভূত রাখা; এবং
- কোরাম পূর্ণতা সাপেক্ষে (পাঁচ সদস্যের মধ্যে তিন জনের উপস্থিতিতে কোরাম পূর্ণ হবে) সংখ্যাগরিষ্ঠের মতৈক্যের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

৭.৪.৩ প্রকল্প পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি (GRC)-এর অনুসন্ধেয় বিষয় (ToR)

- নদী বন্দর পর্যায়ের অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি) যেসব অভিযোগ নিরসনে ব্যর্থ হবে, সেসব অভিযোগ প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Procedure), বিশ্বব্যাংকের (WB) সুরক্ষা নীতিমালা (Safeguard Policy) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের ও ক্রয় চুক্তি, বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন এবং প্রচলিত সামাজিক প্রথা (Social custom) অনুযায়ী তদন্ত সাপেক্ষে (প্রয়োজনে) নিরসনের নিমিত্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ;
- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগসমূহ ৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে পর্যালোচনাপূর্বক নিরসনকল্পে সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত সংবলিত সভার কার্যবিবরণীসহ সমুদয় নথিপত্র নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসিতে প্রেরণ;
- বাংলাদেশ সরকারের আদালতে অমীমাংসিত অভিযোগ বা নিষ্পত্তিযোগ্য বিষয়াদি নিরসনের আওতা বহির্ভূত রাখা; এবং
- কোরাম পূর্ণতা সাপেক্ষে (তিন সদস্যের সবার উপস্থিতিতেই কোরাম পূর্ণ হবে) সংখ্যাগরিষ্ঠের ঐকমত্যের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গৃহীত হওয়া।

৮. অভিযোগ বা পরামর্শ তথ্যের বিষয়ে সাড়া প্রদানে ফোকাল পয়েন্ট ও ফোকাল পার্সন

অভিযোগ বা পরামর্শের বিষয়ে সাড়া প্রদানে 'ফোকাল পয়েন্ট' ও 'ফোকাল পার্সন' তিন স্তরে (যথা: সাইট পর্যায়ে, পোর্ট পর্যায়ে ও প্রকল্প পর্যায়ে) বিদ্যমান থাকবে। সাইট পর্যায়ে অভিযোগ বা পরামর্শের বিষয়ে সাড়া প্রদানে প্রথম 'ফোকাল পার্সন' হবেন স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র আহবায়ক। দ্বিতীয় 'ফোকাল পার্সন' হবেন নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি'র আহবায়ক। প্রকল্প পর্যায়ে তৃতীয় 'ফোকাল পার্সন' হিসেবে একজন মহিলা কর্মকর্তাসহ দুইজন কর্মকর্তা দুটি পৃথক বিষয়ে দায়িত্ব পালন করবেন। উপ-পরিচালক, বিআইডব্লিউটিএ এবং পিআইইউ'র পরিবেশ ও সামাজিক সেল প্রধান প্রকল্পের ক্ষতিপূরণ ও পুনর্বাসন, প্রকল্পভুক্ত ক্রয় ও নির্মাণ কাজের গুণগতমান, সামাজিক নিরাপত্তা ও পরিবেশ সুরক্ষা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি বিষয়ে অভিযোগ বা পরামর্শের বিষয়ে সাড়া প্রদানে 'ফোকাল পার্সন' হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন এবং উপ-পরিচালক, বিআইডব্লিউটিএ এবং এনভায়রনমেন্ট এন্ড সোশ্যাল সেল (নারী কর্মকর্তা), প্রকল্পর সাথে সম্পর্কযুক্ত কোন ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের দ্বারা কোন নারী বা শিশু যৌন হয়রানি, যৌন নির্যাতন বা যৌন নিপিড়নের শিকার হয় বা জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ করা ইত্যাদির মত ঘটনা ঘটে বা কোন নারী বা শিশু গুরুতরভাবে যৌন নির্যাতনের শিকার হয় তবে এতদসংক্রান্তে অভিযোগ বা পরামর্শের বিষয়ে সাড়া প্রদানে 'ফোকাল পার্সন' হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন।

৯. লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (Gender-Based Violence-GBV) অনুবর্তী (Compliant) অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)

৯.১ পটভূমি

প্রকল্পের আওতায় ভূমি অধিগ্রহণ ও ভূমি রিকুইজিশনসহ নদী খনন, প্যাসেঞ্জার টার্মিনাল নির্মাণ ও উন্নয়ন, কার্গো টার্মিনাল নির্মাণ ও উন্নয়ন এবং বিভিন্ন স্থানে লঞ্চঘাট নির্মাণ কাজ বাস্তবায়িত হবে। খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের ফলে দেশের বিভিন্ন স্থান হতে দক্ষ ও অদক্ষ শ্রমিক, ব্যবসায়ী ও পরিবহন শ্রমিকের সমাগম ঘটবে। ফলে নদী খনন ও নির্মাণ-সংশ্লিষ্ট এলাকায় এ বিপুল পরিমাণ জনবলের সমাগম ঘটায় তাদের থাকা-খাওয়া, যাতায়াতসহ অত্র এলাকার সীমিত সম্পদের ওপর চাপ পড়বে এবং সংশ্লিষ্ট এলাকায় নানাবিধ সামাজিক সমস্যা যেমনঃ নারী পাচার, এইড্স ও এইচআইভিসহ নানাবিধ যৌনবাহিত রোগের বিস্তার ঘটতে ও সামাজিক উত্তেজনা সৃষ্টি হতে পারে। এছাড়াও সংশ্লিষ্ট এলাকায় নারী বা শিশু যৌন হয়রানি, যৌন নির্যাতন বা যৌন নিপিড়নের শিকার হতে পারে অথবা বাল্যবিবাহ ও জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ করা ইত্যাদির মত ঘটনাও ঘটতে পারে।

৯.২ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV) কি?

লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV) হচ্ছে একজন ব্যক্তির সরাসরি লিঙ্গকে ভিত্তি করে যে সহিংসতা তা হলো লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV)। এটি ব্যক্তিজীবন, ব্যক্তির স্বাধীনতা, নিরাপত্তাজনিত মৌলিক অধিকার বিনষ্ট করে এবং পুরুষ ও মহিলাদের মধ্যে সমতা, বৈষম্যহীনতা, শারীরিক ও মানসিক অখন্ডতা লঙ্ঘন করে।

৯.৩ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার ধরন (Types of GBV)

- ঘনিষ্ঠ সহকর্মী কর্তৃক যৌন সহিংসতা;
- যৌন সহিংসতা/যৌন নিপীড়ন (Sexual Assault);
- সহকর্মী নয় এমন ব্যক্তি কর্তৃক যৌন সহিংসতা;
- শিশু যৌন নির্যাতন (Child Sexual Abuse);
- শিশু ও জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধকরণ (Child and forced marriage);
- যৌন শোষণ/নির্যাতন (Sexual Exploitation/Abuse-SE/SEA); এবং
- যৌন হয়রানি (Sexual Harassment-SH)।

৯.৪ যৌন শোষণ ও নির্যাতন (SEA) বলতে কি বোঝায় ?

যৌন শোষণ ও নির্যাতন (SEA) বলতে বোঝায় কারও দুর্বলতার সুযোগে যৌন শোষণ ও নির্যাতন করা বা যৌন শোষণ ও নির্যাতনের চেষ্টা করা, কাউকে বিরক্ত করা, গালাগালি করা, অবমাননাকর কথা বলা; ক্ষমতার অপব্যবহার করে কাউকে যৌন শোষণ বা নির্যাতন করা, বিশ্বস্ততা সৃষ্টি করে যৌন শোষণ ও নির্যাতনের চেষ্টা করা, সামাজিক বা রাজনৈতিকভাবে ক্ষমতা অপব্যবহার করে কাউকে যৌন শোষণ ও নির্যাতন করা। এছাড়াও কাউকে যৌন-কার্যের বিনিময়ে নিরপত্তা, খাদ্য প্রদান, আশ্রয় দেওয়ার প্ররোচনা করে যৌন শোষণ/নির্যাতন করাকে যৌন শোষণ ও নির্যাতন (SEA)বলে।

৯.৫ যৌন হয়রানি (Sexual Harassment-SH) বলতে কি বোঝায় ?

যৌন হয়রানি বলতে কাউকে অনাকাঙ্খিত যৌন নিবেদন করা বা কাউকে যৌন নিবেদনের জন্য অনুরোধ করা। এক ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের কর্মচারী কর্তৃক অন্য ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের কর্মচারীকে অথবা নিয়োগকারী ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের একজন উর্ধ্বতন কর্মচারী কর্তৃক তার অধীনস্ত অন্য কর্মচারীকে অনাকাংক্ষিত যৌন নিবেদন বা যৌন নিবেদনের অনুরোধ করাকে যৌন হয়রানি বলে।

৯.৬ প্রকল্পে শ্রমিক সমাগম ও লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার সম্ভাব্য ঝুঁকি

প্রকল্পের আওতায় নদী খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নে দেশের বিভিন্ন স্থান ও বিভিন্ন দেশ হতে বিপুল পরিমাণ জনবলের (পুরুষ ও মহিলা) সমাগম ঘটবে। প্রকল্পের আওতায় নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের ফলে দেশের বিভিন্ন স্থান হতে দক্ষ ও অদক্ষ শ্রমিক, ব্যবসায়ী ও পরিবহন শ্রমিকের সমাগম ঘটবে। নদী খনন ও নির্মান-সংশ্লিষ্ট কাজে যে সব দক্ষ ও অদক্ষ শ্রমিক, ব্যবসায়ী ও পরিবহন শ্রমিকের সমাগম ঘটবে তাদের অধিকাংশই হবে যুবক ও পুরুষ ব্যক্তি। এ সব যুবক ও পুরুষ ব্যক্তির অনেকে অবিবাহিত, অনেকেই পরিবার-পরিজন ছেড়ে কাজে এসেছে। এ ছাড়াও প্রকল্পের অনেক সাইটই (Project Site) ছেলে-মেয়েদের স্কুলে যাওয়া-আসা পথের পাশে বা মহিলা ও বালিকাদের দৈনন্দিন কাজে যাওয়া-আসার পথের পাশে অবস্থিত হতে পারে যা প্রকল্পের কর্মী ও প্রকল্প সাইটের আশপাশে অবস্থিত এলাকাবাসীর মধ্যে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা ও অপমানজনক আচরণ সংঘটিত হতে পারে। প্রকল্পের প্রতিটি সাইটে (Project Sites) লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা রোধে যদি কোন পরিকল্পনা না থাকে তবে তা নির্মাণ শ্রমিকদের নির্মাণ-সংশ্লিষ্ট এলাকায় অপরাধমূলক কাজে প্ররোচিত হতে উৎসাহিত করতে পারে যেমনঃ মহিলা ও বালিকাদের যৌন হয়রানি, এমন কি বালকদের সাথে যৌন সম্পর্ক স্থাপন এবং অপ্রাপ্তবয়স্ক মেয়েদের সাথেও অবৈধ যৌন সম্পর্ক স্থাপন করতে সহায়ক হতে পারে। প্রকল্প সাইটে বিপুলসংখ্যক পুরুষ

শ্রমিকদের সমাগম অনেক সময় শোষণমূলক যৌন সম্পর্ক স্থাপন ও মানবপাচার বৃদ্ধিতে প্ররোচিত করতে পারে যেখানে মহিলা ও বালিকারা জোরপূর্বক যৌনকর্মী হিসেবে নিয়োজিত হতে বাধ্য হতে পারে।

৯.৭ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV)'র ঝুঁকি এড়াতে ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব

লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV) সংক্রান্ত ঝুঁকি এড়াতে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা একটি বড় বিষয়। সে কারেণে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (GBV) সংক্রান্তে ঝুঁকি এড়াতে প্রকল্পে নিয়োজিত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান এবং সাব-ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান চুক্তিবদ্ধ থাকবেন। প্রকল্প বাস্তবায়নকারী সংস্থা (বিআইডব্লিউটিএ) যৌন শোষণ ও নির্যাতন এবং যৌন হয়রানি হ্রাস/দূর করার নিমিত্তে সব বিডিং ডকুমেন্ট/দরপত্র দলিলে আচরণ বিধি (Code of Conduct-CoC) সংশ্লিষ্ট শর্ত আরোপ করে বিডিং ডকুমেন্ট প্রণয়ন করবেন যাতে করে প্রকল্পের ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োজিত পুরুষ কর্মচারী ও শ্রমিকেরা প্রকল্পের মহিলা কর্মচারী ও শ্রমিকদের সাথে এমনকি পার্শ্ববর্তী এলাকার মহিলা ও বালক-বালিকাদের সাথে যৌন-সম্পর্ক স্থাপন করতে না পারে। এ আচরণ বিধি (CoC) ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান এবং সাব-ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কর্মচারী/শ্রমিক নিয়োগের ক্ষেত্রে চাকুরির চুক্তিতে শর্ত হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করবে। প্রকল্প বাস্তবায়নকারী সংস্থা (বিআইডব্লিউটিএ) নিশ্চিত হবেন যে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান এবং সাব-ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োগকৃত সব কর্মচারী ও শ্রমিকগণ আচরণ বিধি (CoC) পড়ে ও বুঝে স্বাক্ষর করেছেন এবং ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/সাব-ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োগকৃত সকল কর্মচারী ও শ্রমিকগণ এবিষয়ে প্রশিক্ষণ পেয়েছেন। এ ছাড়াও প্রকল্প কর্তৃপক্ষ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা রোধে ব্যবস্থা নিতে বিডিং ডকুমেন্টে শর্ত আরোপ করবেন, শর্তগুলো হচ্ছেঃ (ক) ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োজিত সব কর্মচারী ও শ্রমিকদেরকে বাধ্যতামূলক পৌনঃপুনিক সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ দিবেন যাতে করে তারা স্থানীয় এলাকাবাসীদের বিশেষ করে মহিলাদের প্রতি অপ্রীতিকর আচরণ করা থেকে বিরত থাকে; (খ) নিয়োজিত কর্মচারী ও শ্রমিকদেরকে অবগত করবেন যে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা এবং যৌন হয়রানি সংঘটন সম্পর্কিত নালিশ একটি জাতীয় আইনে শাস্তিযোগ্য অপরাধ; (গ) নিয়োজিত কর্মচারী ও শ্রমিকদেরকে কাজের চুক্তিপত্রের অংশ হিসেবে শ্রমিক আচরণ বিধি (CoC) সম্পর্কে এবং আচরণ বিধি (CoC) লঙ্ঘন করলে চাকুরিচ্যুত হবেন মর্মে অবগত করবেন; এবং (ঘ) ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত অভিযোগ তদন্তের ক্ষেত্রে আইন প্রয়োগকারী সংস্থাকে সহযোগিতা করার বিষয়ে নীতি নির্ধারণ করবেন। সে প্রেক্ষিতে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান প্রকল্পের লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনা সংশ্লিষ্ট বিধান কঠোরভাবে মেনে চলবেন। ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান প্রকল্পের পিআইইউ (PIU)-এর নির্দেশনা অনুযায়ী অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত সম্ভাব্য নালিশ পরিচালনা করবেন এবং বিডিং ডকুমেন্ট জমা দেয়ার সময় সম্ভাব্য লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার শিকার হওয়া ভুক্তভোগী বা মামলার ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান নিযুক্ত করার বিষয়ে অর্থের সংস্থান রেখে বিডিং ডকুমেন্ট জমা দিবেন।

৯.৮ প্রকল্পে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)

ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান প্রকল্পের আওতায় নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিয়োজিত কর্মচারীদের জন্য আলাদা অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি সংক্রান্তে প্রোটোকল প্রণয়ন করবেন। এ অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি কর্মচারীদের বিভিন্ন সমস্যা ও অভিযোগসহ প্রকল্পের ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিয়োজিত পুরুষ কর্মচারী ও শ্রমিকদের এবং শ্রমিক সরবরাহকারী ব্যক্তি, লেবার সরদার ও অন্যান্য ব্যক্তিবর্গ যারা লেবার পরিচালনা করে এমন ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে প্রকল্পের মহিলা কর্মচারী ও শ্রমিক এবং পার্শ্ববর্তী এলাকার মহিলাদের লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা, যৌন শোষণ, যৌন নির্যাতন এবং যৌন হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগ নিরসনে পরিচালিত হবে।

৯.৯ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার ঝুঁকি এড়াতে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তথ্য সম্প্রচার কর্যক্রম

প্রকল্পে নিয়োজিত ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার ঝুঁকি এড়াতে এলাকাবাসীকে সতর্ক/সচেতন করতে এবং লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত অভিযোগের বিষয়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি সম্পর্কিত তথ্য বিলবোর্ডে পোষ্টিংসহ প্রয়োজনীয় সংখ্যক বিলবোর্ড প্রকল্প এলাকার অধিক জনসমাগম ঘটে এমন স্থানসমূহে স্থাপন করবেন। ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান প্রকল্প এলাকায় লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা, যৌন শোষণ, যৌন নির্যাতন এবং যৌন হয়রানি সম্পর্কিত ঝুঁকি এড়াতে বা কমাতে প্রকল্প সাইটের নিকটবর্তী এলাকাবাসীকে এসংক্রান্তে অবহিত করার জন্য প্রচার পত্র/লিফলেট বিতরণ করবেন এবং নিকটবর্তী এলাকাবাসীকে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা, যৌন শোষণ, যৌন নির্যাতন এবং যৌন হয়রানি সম্পর্কিত ঝুঁকি এড়াতে এবং এসংক্রান্তে অভিযোগ দায়ের ও অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) সম্পর্কে অবহিত করার নিমিত্তে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠান করবেন। এ অবহিতকরণ সভায় সংশ্লিষ্ট এলাকাবাসী ছাড়াও বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান যেমনঃ স্থানীয় এনজিও, পুলিশ, ওয়ান-স্টপ ক্রাইসিস সেন্টার (OCC) এবং সরকারের বিভিন্ন প্রকল্প যারা লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত ঝুঁকি এড়াতে কাজ করে থাকেন তাদেরও অংশগ্রহণ করানো হবে। এ ধরনের অবহিতকরণ সভার মাধ্যমে এ সকল প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগসূত্র স্থাপিত হবে এবং লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার শিকার হওয়া ভুক্তভোগীদের সেবা ও মকদ্দমা পরিচালনায় সহায়ক ভূমিকা পালন করবে।

৯.১০ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সংক্রান্তে সেবা প্রদানকারী সংস্থা (Service Provider) নির্বাচন

প্রকল্পের আওতায় নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের ফলে দেশের বিভিন্ন স্থান হতে দক্ষ ও অদক্ষ শ্রমিক, ব্যবসায়ী ও পরিবহন শ্রমিকের সমাগম ঘটবে। ফলে সংশ্লিষ্ট এলাকায় লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা,নারী বা শিশুর যৌন হয়রানি, যৌন নির্যাতন বা যৌন নিপিড়নের শিকার হতে

পারে অথবা জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ করা ইত্যাদির মত ঘটনা ঘটতে পারে। সে কারণে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতনের শিকার হওয়া নারী বা শিশুর প্রয়োজনীয় সেবা প্রদানের জন্য প্রকল্প এলাকায় এসংক্রান্তে সেবা প্রদানকারী বেসরকারী সংস্থা (Service Provider) নিয়োগ করা হবে। লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সংক্রান্তে সেবা প্রদান করে এমন সেবা প্রদানকারী সংস্থার তালিকা সেকেন্ডারী সোর্স হতে প্রকল্পের কাছে সংগ্রহ করা আছে তবে প্রয়োজনে স্থানীয় এলাকা হতে আরও সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম সংগ্রহ করে উক্ত তালিকা হালনাগাদ করা হবে। সেবা প্রদানকারী সংস্থার নাম সংগ্রহের সময় তাদের সেবা প্রদানের মান মূল্যায়ন করা হবে। সেবা প্রদানকারী সংস্থার সেবার মানের ওপর ভিত্তি করে দুই থেকে তিনটি সেবা প্রদানকারী সংস্থার সংক্ষিপ্ত তালিকা প্রণয়ন করা হবে। সেবা প্রদানকারী সংস্থার সংক্ষিপ্ত তালিকা হতে সেবা প্রদানকারী সংস্থা নির্বাচন ও সেবা প্রদানকারী সংস্থার ভূমিকা কি হবে তা বিশ্বব্যাংকের টাস্ক টিমলিডার ও বিআইডব্লিউটিএ-এর মধ্যে আলোচনা করে ঠিক করা হবে।

৯.১১ নারী ও শিশুদের নিরাপত্তার জন্য বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক পরিচালিত সেবা কার্যক্রম

বাংলাদেশ সরকার ও ডেনমার্ক সরকারের আর্থিক সহায়তায় দেশব্যাপী নারী ও শিশুর প্রতি সহিংসতা রোধে বহুমুখী কার্যক্রম সরকারের নারী ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রালয় কর্তৃক পরিচালিত হচ্ছে। নারী ও শিশুর প্রতি সহিংসতা রোধে নারী ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রালয়ের অধীনে মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরে একটি 'ন্যাশনাল সেন্টার' স্থাপন করা হয়েছে। দেশব্যাপী নারী ও শিশুর প্রতি সহিংসতা রোধে বহুমুখী কার্যক্রমসমূহের মধ্যে একটি গুরুত্বপূর্ণ কম্পোনেন্ট হলো মেডিকেল কলেজ হাসপালের মাধ্যমে 'ওয়ান স্টপ ক্রাইসিস সেন্টার (One Stop Crisis Centre-OCC)' কার্যক্রম গ্রহণ। নারী ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক 'ওয়ান স্টপ ক্রাইসিস সেন্টার (OCC)'-এর মাধ্যমে যে সব সেবা দিয়ে থাকে তা হলোঃ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার শিকার হওয়া নারী বা শিশুর স্বাস্থ্য সেবা, পুলিশি সাহায্য, ডিএনএ পরীক্ষা, সামাজিক সেবা (Social Service), আইনি সহায়তা, মনস্তাত্বিক কাউন্সেলিং, আশ্রয় প্রদান, ইত্যাদি।

এছাড়াও, লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতাসহ যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতন সংক্রান্ত বিষয়ে অধিকতর তথ্য পেতে এবং প্রতিকারের জন্য নারী ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক পরিচালিত কতিপয় হটলাইন টেলিফোন নম্বর দেশব্যাপী চালু আছে (হটলাইন নম্বর ৯৯৯)। সরকারের এ সকল কার্যক্রমের মধ্যে 'মডেল থানা' কার্যক্রম স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক পরিচালিত হচ্ছে। এ সব মডেল থানার প্রত্যেকটিতে মহিলা ও শিশুদের জন্য লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতাসহ অন্যান্য সহায়তার জন্য 'হেল্প ডেস্ক' চালু আছে। মডেল থানার এ 'হেল্প ডেস্ক'-এ লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতাসহ যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতন সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত একজন মহিলা কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করেন।

৯.১২ প্রকল্পে লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন প্রক্রিয়া

৯.১২.১ অভিযোগ গ্রহণ প্রক্রিয়া

লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা সম্পর্কিত সব অভিযাগ স্থানীয় পর্যায়ের (Site Level) জিআরসি'র মাধ্যমে গ্রহণ করা হবে। লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতন/যৌন নিপিড়নের শিকার হওয়া কোন নারী বা শিশু নিজে বা নিকটতম ব্যাক্তি/আত্নীয়ের মাধ্যমে অভিযোগপত্র সরাসরি জিআরসি-তে জমা দিতে পারবেন অথবা ড্রপ বক্স, ডাকযোগে, ল্যান্ডফোন/মোবাইল ফোনে ও ই-মেইল-এর মাধ্যমেও জমা দিতে পারবেন। এছাড়াও নির্যাতনের শিকার হওয়া নারী বা শিশু বিআইডব্লিউটিএ (BIWTA) কর্তৃক নিয়োজিত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের সহায়তায়ও স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র কাছে অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন।

স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র সদস্য-সচিব বিভিন্ন মাধ্যম হতে প্রাপ্ত অভিযোগ গোপনীয়তার সাথে অভিযোগের বিষয়ে নিশ্চিত হবেন এবং নিবন্ধন বইয়ে লিপিবদ্ধ করবেন। নিবন্ধন বইয়ে নির্যাতিতার নাম, ঠিকানা ও বয়স, অভিযোগের ধরন, নির্যাতিতার জানামতে নির্যাতনকারী প্রকল্পের কাজের সাথে সম্পর্কযুক্ত কিনা এবং অভিযোগের বিষয়ে কি ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে তা লিপিবদ্ধ করবেন। নিবন্ধন বই-এ নির্যাতিতার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করা ও শ্রদ্ধা এবং যত্নসহকারে তা পরিচালনা করা এবং গুরুতর (Major) অভিযোগের ক্ষেত্রে তা বিশ্বব্যাংককে অবহিত করা । লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার শিকার হওয়া কোন নারী বা শিশু তার পরিচয় প্রকাশে অনিচ্ছা থাকলে তা অনুরোধের প্রেক্ষিতে গোপনীয়তা রক্ষা করা। লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতনের শিকার হওয়া নারী বা শিশুর জরুরি চিকিৎসা ও থানা-পুলিশসহ প্রয়োজনীয় আইনি সহায়তা নেয়ার বিষয়ে নির্যাতিতার সম্মতি অবশ্যই লিখিতভাবে নিতে হবে।

৯.১২.২ অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা/যৌন হয়রানি/যৌন নির্যাতনের শিকার হওয়া নারী বা শিশুর প্রয়োজনীয় সেবা প্রদানের জন্য প্রকল্প এলাকায় এ সংক্রান্তে প্রয়োজনীয় সংখ্যক সেবা প্রদানকারী সংস্থা (Service provider) নিয়োগ করা হবে। স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র সদস্য-সচিব বিভিন্ন মাধ্যম হতে প্রাপ্ত অভিযোগ গোপনীয়তার সাথে অভিযোগের বিষয়ে নিশ্চিত হবেন। বিভিন্ন মাধ্যম হতে প্রাপ্ত অভিযোগের মধ্যে যেসব অভিযোগ ভিত্তিহীন বা প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট নয় এমন অভিযোগের ক্ষেত্রে জিআরসি'র সদস্য-সচিব জিআরসি'র অন্যান্য সদস্যদের সাথে আলোচনাপূর্বক কেন তার/তাদের অভিযোগ গ্রহণ করা হলো না তা লিখিতভাবে ২৪ (চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী/অভিযোগকারীগণকে জানিয়ে অভিযোগটি খারিজ করে দিবেন। স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি যেসব অভিযোগের বিষয়ে নিশ্চিত হবেন সেসব অভিযোগগুলাকে আবার দু'ভাগে ভাগ করবেন। ভাগ দুটির একটি হলো লঘুতর (Minor) অভিযোগ ও অপরটি

হলো গুরুতর (Major) অভিযোগ। লঘুতর (Minor) অভিযোগ হলোঃ কোন নারী বা শিশুকে ইভ টিজিং করা, গায়ে হাত দেওয়া, কুপ্রস্তাব দেওয়া, চোখ মারা, খারাপ উদ্দেশ্যে ইশারা করা, ইত্যাদি। গুরুতর (Major) অভিযোগ হলোঃ ধর্ষণ করা, অ্যাসিড নিক্ষেপ করা, ধর্ষণে ব্যর্থ হওয়া, জোরপূর্বক বিবাহ বন্ধনে আবদ্ধ করা, জোরপূর্বক দেহ ব্যবসায়ে বাধ্য করা ইত্যাদি।

৯.১২.২.১ লঘুতর (Minor) অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি অভিযোগ পাওয়ার ২৪ ঘন্টার মধ্যে নির্যাতিতার সাথে সামনাসামনি আলোচনা করে/কথা বলে (Consultation) প্রকৃত ঘটনা সম্পর্কে অবহিত হবেন এবং ঘটনা ঘটার ৩ (তিন) দিনের মধ্যে নির্যাতনকারীর সাথে সামনাসামনি আলোচনা করে/কথা বলে ঘটনার বিষয়ে বিস্তারিত জানবেন। উভয়ের কাছে বিস্তারিত জনার পরে জিআরসি অভিযোগটি ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকারী ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক পরিচালিত জিআরসি'র কাছে এ বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রেরণ করবেন। নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকারী ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক পরিচালিত জিআরসি'র অভিযোগটি পাওয়ার ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগের বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন এবং সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবেন। সভার কার্যবিবরণী'র সার-সংক্ষেপ ও সিদ্ধান্তসমূহ তাৎক্ষণিকভাবে সিদ্ধান্তবই-এ লিপিবদ্ধ করবেন এবং সভার সিদ্ধান্ত নির্যাতিতা ও নির্যাতনকারীকে লিখিতভাবে জানিয়ে দিবেন। অভিযোগের বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক সমাপনী বইয়ে লিপিবদ্ধ করে অভিযোগটির বিষয়ে সমাপ্তি টানবেন।

৯.১২.২.২ গুরুতর (Major) অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি অভিযোগ পাওয়ার ৪ থেকে ১২ ঘন্টার মধ্যে সেবা প্রদানকারীসংস্থা (Service Provider)-এর সহায়তায় জরুরি চিকিৎসা ও থানা-পুলিশসহ প্রয়োজনীয় আইনি সহায়তা প্রদানের ব্যবস্থা করবেন এবং কেসটি সবসময়ে ফলো-আপে (Follow up) রাখবেন। অভিযোগকারী মহিলা হলে সেবা প্রদানকারী সংস্থা/বিআইডব্লিউটিএ'র একজন মহিলা কর্মী নির্যাতিতার জরুরি চিকিৎসা ও থানা-পুলিশসহ প্রয়োজনীয় আইনি সহায়তা প্রদানের সময় নির্যাতিতার সঙ্গে থাকবেন। জিআরসি নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠানের সহায়তায় ১৫ (পনর) দিনের মধ্যে অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় সাক্ষ্য তথ্য সংগ্রহ করবেন এবং কেসটির বিষয়ে যখনই আইনি সহায়তা প্রয়োজন তখনই আইনি সহায়তা দিয়ে থাকবেন।

১০. প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ (লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা বহিভূত অভিযোগ) নিরসন পদ্ধতি (GRM)

প্রকল্পের আওতায় নদী খনন ও নির্মাণ কাজ শুরু হওয়ার সাথে সাথে প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) শুরু হবে। নদী খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকালীন সময়ে প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট যেকোন বিষয়ে যেমনঃ প্রকল্পভুক্ত ক্রয় ও নির্মাণ কাজের গুণগতমান, সামাজিক নিরাপত্তা ও পরিবেশ সুরক্ষা, আর্থিক ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি বিষয়ে যে কোন ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের পরামর্শ, মতামত, জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ থাকলে তা প্রকল্পের দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)-এর আওতাভুক্ত হবে।

১০.১ অভিযোগের ধরন (Types of Grievences)

প্রকল্পের আওতায় নদী খনন ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকালীন সময়ে নিম্নোক্ত অভিযোগ উত্থাপিত হতে পারে:

- ভূমি সম্পর্কিত বিষয়ে;
- নির্মাণ কাজের গুণগতমান ও নির্মাণ কাজ বাস্তবায়ন বিলম্বিত হওয়া বিষয়ে;
- নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নকালিন সময়ে সৃষ্ট যানজটের বিষয়ে;
- নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নের সাথে সম্পর্কযুক্ত সৃষ্ট পরিবেশ ও সামাজিক প্রভাব সংক্রান্তে যেমনঃ ধূলা-বালি বৃদ্ধি, শব্দ দূষণ,স্যানিটেশন ইত্যাদি বিষয়ে;
- আর্থিক ব্যবস্থাপনা, নিয়োগ সংক্রান্তে, প্রকল্পের ক্রয়সংক্রন্তে ইত্যাদি বিষয়ে;
- ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক উত্থাপিত অভিযোগের বিষয়ে; এবং
- শ্রমিকের বেতন দেরিতে প্রদান, চাকরির শর্তানুযায়ী সুবিদাদি না দেওয়া ইত্যাদি বিষয়ে উত্থাপিত অভিযোগ।

১০.২ প্রকল্পে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন পদ্ধতি

প্রকল্প-সংশ্লিষ্ট যেকোন বিষয়ে মতামত, পরামর্শ বা অভিযোগ পাওয়ার পর অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি) কর্তৃক ২২ (বাইশ) কর্ম দিবসের মধ্যে বিশ্বব্যাংকের সুরক্ষা নীতিমালা, বিআইডব্লিউটিএ'র বিদ্যমান অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Procedure), প্রকল্পের পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (RAP), পরিবেশ ও সামাজিক ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা (Environmental and Social Management Plan), ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজের চুক্তি ও ক্রয় চুক্তি এবং বাংলাদেশ সরকারের প্রচলিত আইন অনুযায়ী তদন্ত সাপেক্ষে (প্রয়োজনে) যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। পরামর্শ বা মতামত প্রকল্প কর্তৃপক্ষের নিকট প্রাসঙ্গিক ও গুরুত্বপূর্ণ বলে বিবেচিত হলে সেটি

প্রকল্পে অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়ে উদ্যোগ গ্রহণসহ গৃহীত সিদ্ধান্ত লিখিত আকারে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ ও প্রতিষ্ঠান/প্রতিষ্ঠানসমূহকে জানিয়ে দিবেন।

১০.৩ অভিযোগ দাখিল করার নিয়ম

মতামত বা পরামর্শ প্রদান ও অভিযোগ লিখিত আকারে প্রমাণাদি যুক্ত করে দাখিল করতে হবে। তবে তা পরবর্তীতে শুনানির সময়েও দাখিল করা যেতে পারে। অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী নিম্নোক্ত ফরম ব্যবহার করতে পারেনঃ

অভিযোগপত্রের নমুনা ফরম

অভিযোগের বিষয় ঃ --

অভিযোগকারীর নাম (স্পষ্ট অক্ষরে) ঃ --

পিতা/স্বামীর নাম ঃ --

মাতার নাম ঃ --

জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর ঃ --

পূর্ণ ঠিকানাঃ গ্রাম/মহল্লা ঃ ------------------------------- উপজেলা ঃ ---------------------------ওর্য়াড নম্বর ঃ -----------

ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন ঃ ---মোবাইল নং ঃ -----------------

অভিযোগের বিবরণ ঃ --

অভিযোগকারীর প্রত্যাশার বিবরণঃ --

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর ঃ --------------------

তারিখ ঃ--------------------

১০.৪ অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন প্রক্রিয়া

অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি)'র কার্যালয়ে পরামর্শ, মতামত বা অভিযোগ জমাদান এবং এগুলোর সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় ধাপসমূহ নিম্নরূপঃ

ধাপ-১

সব পরামর্শ, মতামত বা অভিযাগ স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র মাধ্যমে গ্রহণ ও নিরসন করা হবে। সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ পরামর্শ, মতামত বা অভিযোগপত্র সরাসরি জিআরসি-তে জমা দিতে পারবেন অথবা ড্রপ বক্স, ডাকযোগে, ল্যান্ডফোন/মোবাইলফোনের মাধ্যমে ও ই-মেইলযোগেও পাঠাতে পারবেন। এছাড়াও সংক্ষুব্ধ/অভিযোগকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ, বিআইডব্লিউটিএ (BIWTA) কর্তৃক নিয়োজিত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plan-RAP) বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের সহায়তায়ও স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র কাছে অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন। বিভিন্ন মাধ্যম হতে প্রাপ্ত পরামর্শ ও অভিযোগগুলো স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র সদস্য-সচিব গুরুত্ব অনুযায়ী শ্রেণীবদ্ধ করবেন এবং রেজিস্টারে স্বতন্ত্র সংখ্যায় লিপিবদ্ধ করবেন। জিআরসি'র সদস্য-সচিব প্রাপ্ত অভিযোগ নিরসনে-

ধাপ-২

স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে তদন্তপূর্বক (প্রয়োজনে) শুনানী অনুষ্ঠানের আয়োজন করবেন এবং সম্ভব হলে শুনানী অনুষ্ঠানেই সিদ্ধান্ত গ্রহণপূর্বক সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবেন। সভার কার্যবিবরণী'র সার-সংক্ষেপ ও সিদ্ধান্তসমূহ তাৎক্ষণিকভাবে সিদ্ধান্ত বই-এ লিপিবদ্ধ করবেন এবং সভার সিদ্ধান্ত সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে লিখিতভাবে জানিয়ে দিবেন। স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি'র সিদ্ধান্ত যদি সংক্ষুব্ধ (অভিযোগকারী) ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের কাছে অগ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হয়, তবে-

ধাপ-৩

স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি, অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভার কার্যবিবরণী ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্রসহ অভিযোগ/অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি-তে পাঠাবেন। সংশ্লিষ্ট নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভা আহবান করবেন এবং সভা শেষে সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবেন। এ পর্যায়ে এসেও যদি সংক্ষুব্ধ (অভিযোগকারী) ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের কাছে জিআরসি'র সিদ্ধান্ত অগ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হয়, তবে-

ধাপ-৪

সংশ্লিষ্ট নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভার কার্যবিবরণী ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্রসহ অভিযোগ/অভিযোগসমূহ প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি-তে পাঠাবেন। প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি ৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভা আহবান করবে এবং সভা শেষে সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবে। এ পর্যায়ে এসেও যদি কোন সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি বা ব্যক্তিবর্গের দ্বারা পুনরায় অপ্রত্যাশিত বলে বিবেচিত হয়, তবে সেক্ষেত্রে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি আইনের আশ্রয় নিতে পারেন।

ধাপ-৫

জিআরসি'র সভায় গৃহীত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে প্রণীত সব কার্যবিবরণী (Minutes) প্রকল্প পরিচালক অনুমোদন করবেন এবং অনুমোদিত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তা সংশ্লিষ্ট স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র নিকট পাঠাবেন। জিআরসি'র চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত, বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের মাধ্যমে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে অবহিত করবেন।

১১. অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি লিপিবদ্ধকরণ (Documentation of GRM)

স্থানীয় পর্যায়ে (Site Level) জিআরসি'র সদস্য-সচিব প্রাপ্ত অভিযোগ প্রথমেই **'নিবন্ধন বই'**-এ লিপিবদ্ধ করবেন। যেসব অভিযোগের বিষয়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে সেসব অভিযোগ **'সিদ্ধান্ত বই'**-এ এবং যে সমস্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি হবে তা **'সমাপনী বই'**-এ লিপিবদ্ধ করবেন। অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি লিপিবদ্ধ করার জন্য প্রকল্প কর্তৃক নির্ধারিত **'নিবন্ধন বই'**, **'সিদ্ধান্ত বই'** এবং **'সমাপ্ত বই'**-এর ছক অপর পৃষ্ঠায় আলাদাভাবে দেওয়া হলো।

নিবন্ধন বই-এর ছক

কেস নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ ও মাধ্যম	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	লিঙ্গ	পিতা/স্বামীর নাম	পুর্ণাঙ্গ ঠিকানা	মূল অভিযোগ	প্রমাণসহ অভিযোগকারীর অভিযোগের বিবরণ ও প্রত্যাশা	অনুরূপ অভিযোগ সংক্রান্ত পূর্বের নথিপত্র
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

সিদ্ধান্ত বই-এর ছক

ক্রমিক নং	কেস নং	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	অভিযোগকারীর অভিযোগের বিবরণ ও প্রত্যাশা	অভিযোগ শুনানির তারিখ	অভিযোগ মাঠ পর্যায়ে তদন্তের তারিখ (যদি থাকে)	শুনানি ও মাঠ পর্যায়ে তদন্তের ফলাফল	অভিযোগ নিরসন কমিটির সিদ্ধান্ত	উন্নতি (মীমাংসিত/ অমিমাংসিত)	চুক্তি কিংবা প্রতিশ্রুতি	অভিযোগ নিরসনে সময় (দিন)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	

সমাপনী বই-এর ছক

ক্রমিক নং	কেস নং	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	অভিযোগকারীর মতামত ও প্রতিক্রিয়া	যোগাযোগের ধরন ও মাধ্যম	অভিযোগ নিরসনের তারিখ	অভিযোগকারীর সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ	একই অভিযোগের পুনরাবৃত্তি পরিহারে ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮