# নাগরিক সমাজ সংস্থাগুলোর (সিএসও) জন্য কেস পরিচালনা

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

একটি উদ্বেগ দেখা দিয়েছে।
প্রতিষ্ঠানের কর্মী, প্রতিনিধি, অংশীদার প্রতিষ্ঠানের কর্মী, কর্মসূচীতে অংশগ্রহণকারী বা সিএসও-র সাথে যোগাযোগ রয়েছে এমন কোনো ব্যক্তি কর্তৃক একটি রিপোর্ট বা অভিযোগ করা হয়েছে।।
রিপোর্ট যে মাধ্যমে গৃহীত হয়েছে: কমিউনিটি রিপোর্টিং চ্যানেল, অভ্যন্তরীণ রিপোর্টিং ব্যবস্থা, অনানুষ্ঠানিক আলোচনা. সন্দেহ. ঘটনা প্রত্যক্ষ করা ইত্যাদি।

রিপোর্টটি দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির কাছে পাঠান, যেমন- আপনার ম্যানেজার, সেফগার্ডিং/পিএসইএএইচ ফোকাল পয়েন্ট ইত্যাদি।

রিপোর্টটি দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির কাছে পাঠান, যেমন- আপনার ম্যানেজার, সেফগার্ডিং/পিএসইএএইচ ফোকাল পয়েন্ট ইত্যাদি।

**হ্যাঁ**

**না**

অভ্যন্তরীণ অভিযোগের অন্যান্য প্রক্রিয়া শুরু করুন, যেমন- জালিয়াতি বা দুর্নীতি (ফাইনান্স টিম), অথবা কর্মসূচীর অভিযোগ (কর্মসূচী বা মনিটরিং ও মূল্যায়ন টিম)।

উদ্বেগ বা অভিযোগটি কি আপনার প্রতিষ্ঠানের (সিএসও) কর্মী বা প্রতিনিধির আচরণ সম্পর্কিত অথবা আপনার প্রতিষ্ঠান (সিএসও) পরিচালিত কর্মসূচী বা সেবাগুলোর কারণে সংঘটিত হয়েছে?

**না**

সিএসও হিসেবে আপনার দায়িত্ব হলো, কোনো নির্যাতনের রিপোর্ট পেলে, তাতে যথাযথভাবে সাড়া দেওয়া, যদিও সেটা সমাজে /কমিউনিটিতে সংঘটিত কোনো নির্যাতন হয় এবং যা আপনার প্রতিষ্ঠানের (সিএসও) প্রতিনিধি বা কর্মসূচীর দ্বারা সংঘটিত হয় নি

**হ্যাঁ**

নির্যাতিত ব্যক্তি বা সার্ভাইভারের সম্মতি থাকলে বা জরুরি পরিস্থিতিতে প্রয়োজনীয় সামাজিক সেবা সরবরাহকারীদের কাছে রেফার করুন। যৌন নির্যাতন এবং চিকিৎসা সেবার জন্য ২৪ ঘন্টার মধ্যে রেফার করুন। যেখানে নিরাপত্তা প্রয়োজন, সেখানে অপরাধমূলক ঘটনা এবং সম্ভাব্য অপরাধমূলক ঘটনার বিষয়ে পুলিশ এবং স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছে রেফার করুন

নির্যাতিত ব্যক্তি বা সার্ভাইভারের সম্মতি থাকলে বা জরুরি পরিস্থিতিতে প্রয়োজনীয় সামাজিক সেবা সরবরাহকারীদের কাছে রেফার করুন। যৌন নির্যাতন এবং চিকিৎসা সেবার জন্য ২৪ ঘন্টার মধ্যে রেফার করুন। যেখানে নিরাপত্তা প্রয়োজন, সেখানে অপরাধমূলক ঘটনা এবং সম্ভাব্য অপরাধমূলক ঘটনার বিষয়ে পুলিশ এবং স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছে রেফার করুন ।

সামাজিক সেবা এবং কেস ম্যানেজমেন্টের জন্য রেফারেল:
কিছু পিএসইএএইচ বা সেফগার্ডিং কেসের জন্য প্রয়োজনের ভিত্তিতে বিশেষায়িত সেবার প্রয়োজন হতে পারে। কিছু প্রয়োজনীয় সেবা হলো:

- স্বাস্থ্য সেবা
- ট্রমা কাউন্সেলিং
- আইনি সহায়তা
- খাদ্য ও পুষ্টি সহায়তা
- আশ্রয় বা নিরাপদ স্থান

এগুলো সরকারি সেবা হতে পারে বা সিএসও কর্তৃক প্রদান করা সেবা হতে পারে৷ আপনার প্রতিষ্ঠান (সিএসও) বা একই এলাকায় কর্মরত অন্য সিএসও'র এমন সেবা থাকতে পারে যার মাধ্যমে এসইএএইচ বা সেফগার্ডিং সম্পর্কিত লঙ্ঘনের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা সার্ভাইভার উপকৃত হতে পারেন। একজন ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা সার্ভাইভারকে কোনো সেবার জন্য রেফার করা বা কেস পরিচালনা করবেন (একজন কেস ম্যানেজার) এমন কোনো সমাজসেবা পেশাজীবীর কাছে রেফার করার পরে ফলো-আপ করা এবং প্রয়োজনীয় সেবাগুলো প্রদান করা হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করা গুরুত্বপূর্ণ। সেবা প্রদান করা হয়ে গেলে, কেসটি নথিবদ্ধ করা এবং সমাপ্ত করা যেতে পারে৷

একটি কেস টিম গঠন করুন, যেখানে ঊর্ধ্বতন নেতৃত্ব, মানব সম্পদ, কর্মসূচী এবং/অথবা নিরাপত্তা এবং ঝুঁকি বিষয়ক কর্মীদের অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে৷
টিমে এমন কাউকে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত যার ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভারের সাথে ভালো সম্পর্ক রয়েছে।

সমাজ সেবার মাধ্যমে প্রদত্ত সহায়তার ফলো-আপ করুন। বিশদ বিবরণ নথিবদ্ধ করুন।
প্রয়োজনে কর্তৃপক্ষ কতৃক গৃহীত ব্যবস্থার ফলো-আপ করুন। বিশদ বিবরণ নথিবদ্ধ করুন।

তাৎক্ষণিক সিদ্ধান্ত নিন, যেমন:
কর্মী/অভিযুক্ত সংঘটনকারীর ব্যাপারে কীভাবে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন? কীভাবে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভারকে সহায়তা করবেন এবং তাদের মতামত অন্তর্ভুক্ত করবেন? কীভাবে কোনো চুক্তি বা দাতা প্রতিষ্ঠানের শর্ত সমুন্নত রাখা যায়?
যেমন- দাতা প্রতিষ্ঠানকে জানানো৷

একই এলাকায় কর্মরত অন্যদের জন্য প্রাসঙ্গিক হলে, এসইএএইচ ঝুঁকির মাত্রা পরিবর্তনের তথ্য শেয়ার করুন৷ কখনো গোপনীয় বা ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করবেন না।

কেসটির জন্য একটি পরিকল্পনা তৈরি করুন এবং ঝুঁকি মূল্যায়ন করুন। তাৎক্ষণিক সিদ্ধান্তের কারণে ঝুঁকি তৈরি হলে সেগুলো পুনর্বিবেচনা করুন, যেমন:

- দলের মধ্যে দায়িত্ব নির্দিষ্ট করুন (ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভারের সাথে যোগাযোগ, অভিযুক্তের সাথে যোগাযোগ)
- তদন্তের প্রয়োজন আছে কিনা তা নির্ধারণ করুন (অভ্যন্তরীণ বা প্রতিষ্ঠান বহির্ভূত) কার্যপরিধি (টিওআর) লিখুন, সময়সীমা এবং মানদণ্ড নির্ধারণ করুন এবং তদন্ত ম্যানেজারের ব্যাপারে সম্মত হোন।
- কোনো তদন্ত না হলে, কেসটি প্রত্যাখ্যান বা সমাপ্ত করার স্পষ্ট যৌক্তিকতা নিশ্চিত করুন৷
- স্থানীয় কর্তৃপক্ষকে উদ্বেগটি জানানোর প্রয়োজন আছে কিনা তা (পুনঃ)মূল্যায়ন করুন।
- অন্যান্য প্রতিষ্ঠান এবং অংশীদারদের জানানো উচিত কিনা (বেনামে) তা স্থির করুন
- পরিকল্পনায় ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভার, আপনার প্রতিষ্ঠান(সিএসও), অভিযুক্ত এবং অন্যদের জন্য বিদ্যমান ঝুঁকির মূল্যায়ন করুন।
- সমগ্র পরিকল্পনায় ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভারের প্রয়োজন এবং ইচ্ছাকে গুরুত্ব দিন।

সমাজ সেবার মাধ্যমে প্রদত্ত সহায়তার ফলো-আপ করুন। বিশদ বিবরণ নথিবদ্ধ করুন। প্রয়োজনে কর্তৃপক্ষ কতৃক গৃহীত ব্যবস্থার ফলো-আপ করুন। বিশদ বিবরণ নথিবদ্ধ করুন।যেমন- দাতা প্রতিষ্ঠানকে জানানো।

চুক্তির শর্ত অনুযায়ী কেসের আপডেট প্রদান করুন, যেমন- দাতা প্রতিষ্ঠান বা অংশীদারদের কাছে।

সম্মত পেশাগত মানদণ্ড এবং টিওআর- এ উল্লিখিত সময়সীমার সাথে সঙ্গতি রেখে তদন্ত পরিচালনা করুন।

তদন্তের ফলাফল পর্যালোচনা করুন। গৃহীত প্রতিটি রিপোর্টের বিভিন্ন সম্ভাব্য ফলাফল রয়েছে যেমন:

1) সিএসও/প্রাতিষ্ঠানিক নীতির লঙ্ঘন + অপরাধমূলক ঘটনা
2) সিএসও/প্রাতিষ্ঠানিক নীতির লঙ্ঘন
3) কোনো নীতি লঙ্ঘন করা হয়নি।

সাক্ষ্য প্রমাণের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিন এবং ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি /সার্ভাইভারের মতামত অন্তর্ভুক্ত করুন, যেমন- বরখাস্ত করা, শাস্তিমূলক ব্যবস্থা, কমিউনিটি'কে অবহিত করুন।

ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/সার্ভাইভার এবং অভিযুক্তকে তদন্তের ফলাফল জানান।
গৃহীত সিদ্ধান্ত এবং পদক্ষেপ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সবাইকে এবং অন্যান্য আগ্রহী পক্ষদের জানান।

রিপোর্ট এবং সিদ্ধান্তসমূহ নথিভুক্ত করুন।
এই প্রক্রিয়া থেকে প্রাপ্ত শিখনগুলো চিহ্নিত করুন ও নথিভুক্ত করুন এবং কেসটি সমাপ্ত করুন