

**SACP** Smallholder  
Agricultural  
Competitiveness  
Project

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সমলহোল্ডার এগ্রিকালচারাল কম্পিটিভিনেস প্রজেক্ট (এসএসিপি)  
কৃষি মন্ত্রণালয়  
সেচ ভবন, ২২ মানিক মিয়া এভিনিউ  
শেরে বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭  
**E-mail: [pdsacpdae@gmail.com](mailto:pdsacpdae@gmail.com)**

---

এসএসিপি (SACP)

বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার প্রক্রিয়া (Grievance Redress System)



## এসএসিপি (SACP) প্রকল্পে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার প্রক্রিয়া (Grievance Redress System)

স্মলহোল্ডার এগ্রিকালচারাল কম্পিটিভনেস প্রজেক্ট (SACP) টি মূলত অংশগ্রহণমূলক এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে লক্ষ্যিত উপকারভোগীদের (targeted beneficiaries) পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট সমস্ত স্টেকহোল্ডার এর কার্যক্রমকে সহজতর করে থাকে। প্রকল্প এর বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার (GRS) প্রক্রিয়াটি বাংলাদেশ সরকার এবং IFAD এর সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নীতিমালা, মান এবং সুরক্ষা ব্যবস্থা অনুসরণ করে তৈরী করা হয়েছে (Grievance Redress System বিষয়ে IFAD ওয়েবসাইট এর ঠিকানা <https://www.ifad.org/en/accountability-and-complaints-procedures>)।

GRS এর উদ্দেশ্য হলো, সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি এবং কমিউনিটি সরাসরি প্রকল্প কর্তৃপক্ষের সাথে যেন যোগাযোগ করতে পারে এবং অভিযোগ দায়ের করতে পারে সে বিষয়টির জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা নিশ্চিত করা। এছাড়াও সংশ্লিষ্ট সমস্যাগুলো সমাধানকল্পে গ্রামীণ নারী, পুরুষ এবং যুবকদের সাথে সম্পর্কিত প্রকল্প কার্যক্রমের স্থায়িত্বশীলতাকে প্রভাবিত করা। GRS এর মাধ্যমে প্রকল্পের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা বিষয়টিও নিশ্চিত করা।

এসএসিপি (SACP) প্রকল্পে বিরোধ/অভিযোগ সমূহ প্রকল্প বাস্তবায়ন পর্যায়ে যে কোন সমস্যা, জটিলতা, ক্ষোভ, আপত্তি, দাবী ইত্যাদি যে কোন ঝুঁকিগ্রস্ত, স্মলহোল্ডার কৃষিনির্ভর জনগোষ্ঠি বা ব্যক্তির কাছ থেকে আসতে পারে। বিরোধ/অভিযোগ বিষয়টি সংশ্লিষ্ট সকল গোষ্ঠি বা ব্যক্তির জন্য সহজবোধ্য, সাবলিল ভাষা ও সাংস্কৃতিক পরিমন্ডলে সামঞ্জস্য থাকবে ও সকলের জন্য উন্মুক্ত থাকবে। এসএসিপি প্রকল্প কার্যালয় বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার প্রক্রিয়াটি (Grievance Redress System) প্রকল্পের সকল পর্যায়ে নিশ্চিত করবে। সেক্ষেত্রে প্রকল্প এবং এর সংশ্লিষ্ট সংস্থাসমূহের যে সব ক্ষেত্রে সচেতন থাকা জরুরি সেগুলো হলো-----

- যে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান এসএসিপি এর ওয়েবসাইটে (<http://sacp.dae.gov.bd/>) প্রবেশ করে ই-মেইল বা লিখিত পত্র বা নির্দিষ্ট ফরম এর মাধ্যমে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার চেয়ে আবেদন করতে পারবে।
- প্রকল্পের প্রধান কার্যালয়সহ প্রকল্প বাস্তবায়ন ইউনিট সমূহে একটি করে অভিযোগ বাস্তু রাখা হবে যাতে করে অভিযোগকারীগণ তাদের লিখিত অভিযোগ দাখিল করতে পারে।
- এসএসিপি প্রকল্পের প্রধান কার্যালয় বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার সংক্রান্ত আবেদন এবং প্রতিকার এর ডাটাবেইজ সবসময় চালু রাখবে।
- ইলেক্ট্রনিক ডাটাবেইজ ছাড়াও প্রকল্পের প্রধান কার্যালয় থেকে শুরু করে জেলা, উপজেলা কর্মকর্তাদের কার্যালয় সমূহেও সুনির্দিষ্ট রেজিস্টার থাকবে।
- জনসাধারণের অবগতির জন্য সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কর্মকর্তার টিএন্ডটি ফোন নাম্বার (দাপ্তরিক), মোবাইল ফোন নাম্বার (দাপ্তরিক), ই-মেইল, সরাসরি যোগাযোগের ঠিকানা যেন সকলের কাছে সহজগম্য হয় এমন ব্যবস্থা করতে হবে।
- প্রতিটি কমিটিতে কমপক্ষে একজন নারী সদস্যের অর্ন্তভুক্তি নিশ্চিত করতে হবে।

**বিশেষ দৃষ্টব্য:** জেন্ডার ভিত্তিক সহিংসতা বা Gender Based Violence (GBV) সংক্রান্ত সার্বিক অভিযোগ কার্যক্রম পরিচালনা ও নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প কার্যালয়ের সুনির্দিষ্ট একজন কর্মকর্তা জিবিভি (GBV) ফোকাল পারসন (FP) হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগ উপস্থাপন করার জন্য নির্ধারিত ফরম পূরণ করতে হবে। জিবিভি ফোকাল পারসন নির্ধারিত গাইডলাইন অনুসরণ করবেন।

উপকারভোগী, সুশীল সমাজ, নির্বাচিত জনপ্রতিনিধি এবং প্রকল্পের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের সমন্বয়ে জেলার ভারসাম্যপূর্ণ প্রতিনিধিত্বসহ SACP দ্বারা এই প্রকল্পে চার স্তরের বটম আপ GRC (grievance redress committee) সিস্টেম প্রতিষ্ঠিত হবে। এই GRS, অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার যে কোনো পর্যায়ে আদালতে যাওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের স্বাধীনতা হরণ করবে না।

সমস্ত অভিযোগকারীদের জন্য গোপনীয়তা এবং পেশাদারিত্ব কঠোরভাবে নিশ্চিত করা হবে এবং নিরপরাধ ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে কোনও নেতিবাচক ব্যবস্থা নেয়া হবে না। এছাড়াও সিস্টেমটি বিশ্বাসযোগ্য হওয়ার জন্য প্রকল্প কর্মীদের বিরুদ্ধে আনিত অভিযোগ নিরপেক্ষভাবে এবং স্বচ্ছভাবে পরিচালনা করা হবে। SACP-এর অধীনে প্রতিটি উপজেলা/জেলা/আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিস, একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তা বা Grievance Redress Officer (GRO) হিসেবে মনোনীত করবে, যিনি প্রকল্পের বিষয়ে অভিযোগ গ্রহণ করবেন এবং প্রতিকার করবেন। এই অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত PMU (Project Management Unit)-এর ওয়েবসাইট এবং PIUs (Project Implementation Unit) এর অফিসে রাখা হবে।

প্রকল্প প্রধান কার্যালয়সহ সকল কার্যালয়সমূহের বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার পরিচালনা কমিটিসমূহ নিম্নরূপ---

**বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার কমিটিসমূহ** (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

উপজেলা পর্যায়ে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি

কমিটির সদস্যবৃন্দ	পদবী
উপজেলা কৃষি কর্মকর্তা, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	সভাপতি
সহকারি/উপসহকারী প্রকৌশলী, বিএডিসি	সদস্য
মার্কেটিং ফ্যাসিলিটেটর, ডিএএম	সদস্য
জুনিয়র মনিটরিং এন্ড রিপোর্টিং স্পেশালিষ্ট	সদস্য
ভাইস চেয়ারম্যান (নারী)	সদস্য
সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য
অতিরিক্ত কৃষি কর্মকর্তা/কৃষি সম্প্রসারণ কর্মকর্তা	সদস্য-সচিব

জেলা পর্যায়ে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি

কমিটির সদস্যবৃন্দ	পদবী
উপপরিচালক, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	সভাপতি
নির্বাহী/সহকারি প্রকৌশলী, বিএডিসি	সদস্য
জেলা বিপণন কর্মকর্তা, ডিএএম	সদস্য
জুনিয়র মনিটরিং এন্ড রিপোর্টিং স্পেশালিষ্ট	সদস্য
নির্বাচিত নারী সদস্য, জেলা পরিষদ	সদস্য
সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য
জেলা প্রশিক্ষণ কর্মকর্তা/অতিরিক্ত উপপরিচালক	সদস্য-সচিব

আঞ্চলিক পর্যায়ে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার কমিটি

কমিটির সদস্যবৃন্দ	পদবী
অতিরিক্ত পরিচালক, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	সভাপতি
তত্ত্বাবধায়ক/নির্বাহী প্রকৌশলী, বিএডিসি	সদস্য
প্রধান/মূখ্য বৈজ্ঞানিক কর্মকর্তা, বিএআরআই	সদস্য
উপপরিচালক, কৃষি বিপণন অধিদপ্তর	সদস্য
নির্বাচিত নারী সদস্য/নারী ওয়ার্ড কাউন্সিলর	সদস্য
সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য
উপপরিচালক, অতিরিক্ত পরিচালকের কার্যালয়	সদস্য-সচিব

প্রকল্প ব্যবস্থাপনা পর্যায়ে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার কমিটি

কমিটির সদস্যবৃন্দ	পদবী
প্রকল্প পরিচালক, এসএসপি	সভাপতি
কম্পোনেন্ট ডিরেক্টর, বিএডিসি	সদস্য
কম্পোনেন্ট ডিরেক্টর, বিএআরআই	সদস্য
কম্পোনেন্ট ডিরেক্টর, ডিএএম	সদস্য
প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট স্পেশালিষ্ট, এসএসপি	সদস্য
জেন্ডার, সোশাল এন্ড নিউট্রিশন স্পেশালিষ্ট, এসএসপি	সদস্য
উপপ্রকল্প পরিচালক, এসএসপি	সদস্য-সচিব

**✦ উপরোল্লিখিত কমিটিসমূহ প্রয়োজনে নতুন সদস্য কোঅস্ট করতে পারবে।**


প্রতি সপ্তাহে একদিন অভিযোগ বাস্তব খুলে দেখা হবে এবং একদিন পর পর অনলাইন নোটিশ মোতাবেক অভিযোগ চেক করা হবে। অভিযোগ প্রাপ্তির সাথে সাথে, অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনায় দ্রুততম সময়ের মধ্যে কমিটির সদস্য সচিব মিটিং আহ্বান করবেন, তদন্ত করবেন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিপূর্বক অভিযোগকারীকে ফিডবেক প্রদান করবেন।

**সংস্কৃত ব্যক্তি এবং বিভিন্ন পর্যায়ে কমিটি দ্বারা অভিযোগ মূল্যায়ন পদ্ধতি**

কমিউনিটির নারী, প্রবীণ নাগরিক এবং অন্যান্য দুর্বল/ক্ষতিগ্রস্ত দল, ক্ষুদ্র এথনিক কমিউনিটি এবং কৃষি নির্ভর পরিবারগুলোকে কেন্দ্র করে GRS কমিউনিটির সকল সদস্যের কাছে প্রবেশযোগ্য হবে। GRS প্রক্রিয়ার পাশাপাশি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে সচেতনতা ছড়িয়ে দেয়ার জন্য সমস্ত প্রকল্প সাইটে সাংস্কৃতিকভাবে-উপযুক্ত (culturally appropriate) যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে। প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম শুরু করার আগে SACP নিম্নলিখিত বিষয়গুলো প্রতিষ্ঠা করবে:



- যে কোনো ব্যক্তি PMU ওয়েবসাইট বা অফিসে গিয়ে অভিযোগ রেকর্ড করতে এবং প্রকল্প পরিচালক, PMU-এর নামে একটি আনুষ্ঠানিক চিঠি লিখতে পারেন। ব্যক্তি নিজেও PMU অফিসে গিয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন;
- PMU অফিস একটি ইলেকট্রনিক ডাটাবেস রক্ষণাবেক্ষণ করবে যা প্রাপ্ত অভিযোগ এবং তাদের সমাধানের সারসংক্ষেপ প্রদান করবে;
- PMU স্তরে রক্ষণাবেক্ষণ করা ইলেকট্রনিক ডাটাবেস ছাড়াও, প্রকল্পের মাঠ পর্যায়ের প্রতিটি অফিসে সমস্ত অভিযোগ এবং পদক্ষেপের একটি ম্যানুয়াল রেজিস্টার এবং অভিযোগ বাস্তব রাখা হবে। GRS সংক্রান্ত কমপ্লায়েন্ট নম্বর (আত্মীয়ক ফোন নম্বর) প্রকল্পের সাইট অফিসগুলোতেও পাওয়া যাবে;
- প্রকল্পের প্রতিটি স্থানীয় অফিস থেকে অভিযোগ ফোকাল পয়েন্ট বা grievance focal point (GFP) নির্বাচন করা হবে;
- PMU এবং স্থানীয় অফিসগুলো প্রকল্প এলাকার মধ্যে জনসাধারণকে GRS সম্পর্কে অবহিত করার জন্য যেকোন ওরিয়েন্টেশন/ওয়ার্কশপ/মিটিং এ পাবলিকলি আলোচনা করবে। যোগাযোগের ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেল ঠিকানা এবং PMU-এর ওয়েব ঠিকানা সংশ্লিষ্ট উপজেলা ও জেলা কার্যালয়ে রাখা হবে যেন জনগণ সহজেই পেতে পারে;
- PMU কর্মকর্তাগণ অভিযোগের ডেটাবেসে প্রাপ্তির তারিখসহ অভিযোগগুলো লগ করবেন, রেকর্ড করবেন এবং তাদের এনভাইরনমেন্ট এবং সোশাল বিশেষজ্ঞ কর্মীদের অবহিত করবেন;
- PMU অথবা উপজেলা/জেলা পর্যায়ের কর্মকর্তারা, অভিযোগটির বৈধতা এবং প্রাসঙ্গিকতা নির্ধারণ করতে এবং প্রকল্পের কোন কার্যক্রম সমস্যার উৎস কিনা তা মূল্যায়ন করতে এবং যথাযথ সংশোধনমূলক ব্যবস্থা চিহ্নিত করতে তদন্ত করবেন;
- PMU অভিযোগকারীকে তদন্তের ফলাফল এবং গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে অবহিত করবেন;
- পিএমইউ সংশ্লিষ্ট অফিসের সাহায্যে তথ্য পর্যালোচনা করবে, চিহ্নিত প্রশমন ব্যবস্থা (mitigation measures) বিষয়ে অভিযোগকারীদের প্রতিক্রিয়া এবং পরিস্থিতি আপডেট জানবে;
- PMU অতিরিক্ত মনিটরিং গ্রহণ করবে, প্রয়োজনে যাচাই করার পাশাপাশি পর্যালোচনা করার জন্য অভিযোগের বৈধ কারণ জানবে যেন ঘটনার পুনরাবৃত্তি না হয়।

  
22.12.2022

(ড. মুহাম্মদ এমদাদুল হক)

প্রকল্প পরিচালক

এসএসপি, ডিএই

টেলিফোন: ০২-৪৮১১০৫৩২

(ড. মুহাম্মদ এমদাদুল হক)

প্রকল্প পরিচালক

স্বলহোভার এমিকালচারাল কম্পিউটিভনেস প্রজেক্ট

কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর

সেচ ভবন, ২২ মাদিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭

মতামত বা অভিযোগ জানানোর আবেদন ফরম (নমুনা)

আবেদন/নিবন্ধন নম্বর

মতামত বা অভিযোগের বিষয় -----

অভিযোগকারীর নামঃ -----

মাতার নামঃ -----

পিতা বা স্বামীর নামঃ-----

ঠিকানাঃ বাসা বা বাড়ী নং ----- গ্রাম/পাড়া/সড়ক -----

ওয়ার্ড নম্বর ----- ইউনিয়ন/পৌরসভা -----

উপজেলা ----- জেলা-----

মোবাইল নম্বর ----- ইমেইল -----

মতামত বা অভিযোগের বিবরণ -----

-----

-----

-----

মতামত প্রদান বা অভিযোগকারির স্বাক্ষর



মতামত প্রদান/বিরোধ/অভিযোগ নিবন্ধন বহি বা রেজিস্টার (নমুনা)

উপজেলাঃ

জেলাঃ

বিভাগঃ

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
ক্রমিক নং	আবেদন নং	নাম ও পরিচয় পত্র নং	জাতীয় পরিচয় পত্র নং	পিতা বা স্বামীর নাম	ঠিকানা	প্রকল্প অংগ	মূল বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার	প্রমাণসহ অভিযোগের বিবরণ	একই রকম অতীত অভিজ্ঞতা	আবেদনকারীর স্বাক্ষর	নিবন্ধকের স্বাক্ষর	মন্তব্য

মতামত প্রদান/বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি নিবন্ধন বহি বা রেজিস্টার (নমুনা)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
ক্রমিক নং	আবেদন নং	নাম ও জাতীয় পরিচয় পত্র নং	প্রমাণসহ অভিযোগের বিবরণ	প্রকল্প অংগ	শুনানীর তারিখ	মাঠ পর্যায়ের তদন্তের তারিখ (যদি থাকে)	শুনানী ও মাঠ পর্যায়ের তদন্তের ফলাফল	বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটির সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি (বিচারার্থী/নিষ্পন্ন)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর	চুক্তিনামা/ আজ্ঞাকারনামা	মন্তব্য

মতামত প্রদান/বিরোধ/অভিযোগ সমাপ্তিকরণ নিবন্ধন বহি বা রেজিস্টার (নমুনা)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
ক্রমিক নং	আবেদন নং	নাম ও জাতীয় পরিচয় পত্র নং	বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটির সিদ্ধান্ত	প্রকল্প অংগ	যোগাযোগের ধরণ ও মাধ্যম	সমাপ্তির তারিখ	বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার বিষয়ে আবেদনকারীর সন্তুষ্টি	পুনরাবৃত্তি এডানোর জন্য ব্যবস্থাপনা বা পরিচালনা কার্যক্রম	আবেদনকারীর স্বাক্ষর	নিবন্ধকের স্বাক্ষর	মন্তব্য

৭ প্রশাসনিক (SACP) প্রকল্পে বিরোধ/অভিযোগ নিষ্পত্তি/প্রতিকার প্রক্রিয়া (Grievance Redress System)

*Signature*

**GBV (Gender Based Violence ) বিষয়ে নমুনা অভিযোগ ফরম (শুধুমাত্র জেভার ফোকাল পারসন তথ্য সংগ্রহে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি)**

তথ্য সংগ্রহকারীর বিস্তারিত:

নাম: ----- পদবী: -----

প্রকল্পের সাথে সম্পর্ক:-----লাইন ম্যানেজার/সুপারভাইজার-----

বিস্তারিত যোগাযোগ সংক্রান্ত তথ্য:-----

ভিকটিম/অভিযোগকারীর বিস্তারিত:

নাম:

সেঙ্গ: ----- বয়স:----- জাতীয়তা: ----- গ্রাম/শহর:-----

উপজেলা:----- জেলা:----- বিভাগ:-----

পিতামাতা/আইনগত অভিভাবক বা পালনকারী ব্যক্তির বিস্তারিত (শিশু সারভাইভার এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য):

নাম:

সেঙ্গ: ----- বয়স:----- জাতীয়তা: ----- গ্রাম/শহর:-----

উপজেলা:----- জেলা:----- বিভাগ:-----

ভিকটিম এর সাথে সম্পর্ক:-----

ঘটনা বিস্তারিত (উল্লেখ করতে হবে যে এটি প্রকৃত ঘটনা না অনুমিত ঘটনা):

প্রকৃত ঘটনা ঘটেছে না ঘটনা অনুমান করা হয়েছে?-----

কে আপনার কাছে ঘটনা বলেছে?-----

ঘটনার তারিখ:----- সময়:----- ঘটনার নির্দিষ্ট স্থান:-----

ঘটনার বর্ণনা:-----

এই ঘটনার সাথে অন্য কেউ জড়িত ছিলো?----- হ্যাঁ হলে সে কে?-----

ঘটনা দেখেছে এমন কোন ব্যক্তি আছে কি?----- হ্যাঁ হলে সে কে?-----

অভিযুক্ত ব্যক্তির/অপরাধীর বিস্তারিত:

নাম:

জেভার: ----- বয়স:----- জাতীয়তা: ----- পদবী:-----

প্রকল্পের সাথে সম্পর্ক:-----

পর্যবেক্ষণ (শারীরিক ক্ষত বা অন্যান্য পর্যবেক্ষণ):-----

তাৎক্ষণিক কোন ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে কিনা (সেটা কি):-----

স্বাক্ষর:----- তারিখ:-----

