|  |
| --- |
| **মতামত বক্স টুল[[1]](#footnote-1)** |

**সংজ্ঞা:** মতামত বক্স এমন একটি মাধ্যম যা শিশু, তরুণ এবং কমিউনিটিকে পরোক্ষভাবে মতামত প্রদান করার সুযোগ দেয়। মতামত বক্সকে কখনও কখনও: পরামর্শ বক্স, মন্তব্য বক্স বা অভিযোগ বক্স বলা হয়।

**এই টুলের উদ্দেশ্য:** এই টুলের উদ্দেশ্য হলো মতামত বক্স তৈরিতে নির্দেশনা সরবরাহ করা; যার মধ্যে সাড়াদানের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্যতা ও সময়সীমা সম্পর্কিত প্রধান বিবেচনা অন্তর্ভুক্ত।

**এই টুল কখন ব্যবহার করতে হবে:** সংস্থা কেস ব্যবস্থাপনায় কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবীদের জড়িত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার সাথে সাথে জবাবদিহিতা প্রক্রিয়া একটি গুরুত্বপূর্ণ বিবেচনার বিষয়। কর্মসূচির যেকোনো পর্যায়ে মতামত বক্স স্থাপন করা যেতে পারে। স্বেচ্ছাসেবী বাছাই করার সময় এবং নিয়মিত শিশু সুরক্ষা কার্যক্রমে শিশু এবং কমিউনিটি সদস্যদের এগুলোর সাথে পরিচয় করানো যেতে পারে।

নির্দেশনা: মতামত বক্স প্রায়শই কার্যকর হয় না: এগুলো সকলের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য নয়, অব্যবহৃত থাকে, মতামত নিয়মিত সংগ্রহ করা হয় না, বা অভিযোগে সাড়া দেওয়া হয় না। সুতরাং, বক্স স্থাপন করা হলে মতামত সংগ্রহ এবং সময়মতো সাড়া জানানোর জন্য স্পষ্ট প্রক্রিয়া থাকা গুরুত্বপূর্ণ।

যদি মতামত বক্স স্থাপন করতে হয় তাহলে সেগুলো সকল কর্মসূচির মতামতের জন্য হতে হবে, কেবল CPCM বা স্বেচ্ছাসেবীদের ভূমিকার উপর গুরুত্বারোপ করা যাবে না। সুতরাং, বক্স ব্যবহার করা হবে কিনা সে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় অন্যান্য কর্মসূচি দল এবং স্বেচ্ছাসেবীদের সাথে আলোচনার পরামর্শ দেওয়া হয়।

এই নির্দেশনার উদ্দেশ্য পূরণে, দুই ধরনের মূল শ্রোতার জন্য বক্স তৈরি করার সুপারিশ করা হয়:

1. শিশু, তরুণ এবং কমিউনিটি সদস্যদের জন্য
2. কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবীদের জন্য

**মতামত বক্স টুল**

**ধাপ 1: মতামত বক্স মতামত গ্রহণের উপযুক্ত প্রক্রিয়া কিনা তা ঠিক করুন**

|  |  |
| --- | --- |
| **মতামত বক্স কখন ব্যবহার করবেন** | **মতামত বক্স কখন ব্যবহার করবেন না** |
| * যেখানে বেশিরভাগ মানুষ পড়তে এবং লিখতে পারে। * যেখানে লিখিত মতামত প্রদান করা সাধারণ অনুশীলন। * যেখানে মতামত প্রদান করা নিরাপদ (যেমন যেখানে মতামত জমা দেওয়া মতামতদানকারীর ক্ষতি বা প্রতিশোধের ঝুঁকি তৈরি করে না)। * প্রকল্প বা কর্মসূচি যেখানে সুবিধাভোগীদের কাছ থেকে সরাসরি পরামর্শ নেওয়া বা মতামত পাওয়া সম্ভব নয়। | * এমন পরিবেশে যেখানে মতামত প্রদান (লিখিত) সংবেদনশীল অথবা যেখানে এটি মানুষকে ঝুঁকিতে ফেলতে পারে। * যেখানে লিখিত মতামত প্রদান করা সাধারণ অনুশীলন নয়। * এমন পরিস্থিতিতে যেখানে প্রধান সুবিধাভোগীরা পড়তে বা লিখতে পারে না। * এমন পরিস্থিতিতে যেখানে এটি একমাত্র মতামতের মাধ্যম; মতামত বক্স সমসময় বিস্তৃত মতামত প্রদান প্রক্রিয়ার অংশ হতে হবে যা সরাসরি মতামত প্রদানের সম্ভাবনাসহ অন্যান্য মাধ্যম অন্তর্ভুক্ত করে। |

**ধাপ 2: বক্স ও ফর্ম তৈরি করা**

মতামত বক্স

* লক করা যায় এমন বক্স ব্যবহার করুন।
* বক্সটি একটি সুরক্ষিত জায়গায় রাখুন যেখান থেকে চুরি হয়ে যাবে না।
* এমন বক্স ব্যবহার করুন যাতে কোনো চাবি ছাড়া মতামত জমা দেওয়া যায় এবং জমা দেওয়া মতামত বের করে নেওয়া যায় না।

অ্যাক্সেসযোগ্যতা

* বক্সটি এমন স্থানে স্থাপন করতে হবে যা দুই ধরনের পৃথক শ্রোতার জন্য সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য:
  + শিশু, কেয়ারগিভার এবং কমিউনিটি সদস্য
  + কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবী
* বক্সটি এমন সাধারণ স্থানে রাখুন যা সহজেই সকলের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য (বন্ধ ঘর বা অফিসের ভিতরে রাখার পরিবর্তে)।
* বক্সটি এমন স্থানে রাখুন যেখানে অ্যাক্সেসকারীরা গোপনীয়ভাবে বা ব্যক্তিগতভাবে অ্যাক্সেস করতে পারেন।
* বক্সটি কম উচ্চতায় রাখুন যাতে ছোট শিশু এবং হুইলচেয়ারে থাকা লোকেরা বক্সের নাগাল পায়।

মতামত ফরম

* যদিও লিখিত প্রতিক্রিয়া যেকোনো ধরনে জমা দেওয়া যেতে পারে, তবে মানসম্মত প্রশ্নের সাথে সাথে একটি আদর্শ মতামত ফরম তৈরি করা সহায়ক হতে পারে।
* ফরম তৈরির সময় শিশু, তরুণ এবং কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবীদের সাথে আলোচনা করুন যাতে এটি সবাই বুঝতে পারে।
* শিশুবান্ধব ভাষা ব্যবহার করে ফরম স্থানীয় ভাষায় অনুবাদ করুন এবং নিরক্ষর ব্যক্তিদের জন্য একটি সংস্করণ তৈরি করুন।

মতামত ফরমের অভিগম্যতা

**ধাপ 3: মতামতে সাড়াদান**

* মতামত সংগ্রহের জন্য মতামত বক্স খোলার পৌনঃপুনিকতা সম্পর্কে কমিউনিটি ও স্বেচ্ছাসেবীদের সাথে আলোচনা করুন। সাধারণত মতামত বক্স নিয়মিতভাবে খোলার পরামর্শ দেওয়া হয়, আদর্শভাবে দৈনিক ভিত্তিতে এবং অন্তত সাপ্তাহিক ভিত্তিতে।
* শিশু, তরুণ এবং কমিউনিটিকে পৌনঃপুনিকতা সম্পর্কে এবং তারা কত সময়ের মধ্যে উত্তর আশা করতে পারে সে সম্পর্কে অবহিত করা নিশ্চিত করুন ।
* যখন মতামত পদ্ধতির মূল উদ্দেশ্য হলো সুরক্ষা বা SEA অভিযোগ চিহ্নিত করা; যদিও মতামত বক্স সংবেদনশীল অভিযোগের নামবিহীন রিপোর্টিংকে সমর্থন করতে পারে, তবে এটি কখনই প্রধান মতামতের মাধ্যম হবে না।

জরুরী মতামত

* জরুরী মতামত যেমন সুরক্ষাজনিত উদ্বেগ বা SEA অভিযোগ পাওয়ার জন্য প্রাথমিক মাধ্যম হিসেবে মতামত বক্স ব্যবহার করার পরামর্শ দেওয়া হয় না। তবে, বাস্তবে মতামত বক্স বেনামে সংবেদনশীল সমস্যা রিপোর্ট করতে ব্যবহার করা যেতে পারে।
* সাংগঠনিক রিপোর্টিং পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্য রেখে জরুরী সাড়া পাওয়ার জন্য এবং পর্যাপ্তভাবে সাড়া দিতে মতামত বক্স পরিচালনার দায়িত্বে থাকা কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিন।

**ধাপ 4. মতামত বক্স ব্যবস্থাপনা**

* মতামত বক্স ব্যবস্থাপনা এবং বার্তা সংগ্রহের জন্য দুইজন দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি থাকার সুপারিশ করা হয়৷ কিছু পরিস্থিতিতে, জালিয়াতি বা অব্যবস্থাপনার ঝুঁকি কমাতে অন্য কর্মী সদস্যের উপস্থিতিতে মতামত বক্স খোলার প্রয়োজন হতে পারে। গোপনীয়তা লঙ্ঘনের ঝুঁকি সীমিত করার জন্য, মতামত সংগ্রহের জন্য দায়ী কর্মী সদস্যদের না থাকার পরামর্শ দেওয়া হয়।
* মতামত বক্সের প্রকৃত অবস্থানের কাছাকাছি অবস্থিত ফিল্ড অফিস মতামত ব্যবস্থাপনার জন্য দায়ী। মতামত ব্যবস্থাপনা করার জন্য কর্মীদের নিয়োগ ও প্রশিক্ষিত করা হয়েছে তা নিশ্চিত করুন।

1. প্ল্যান ইন্টারন্যাশনাল, শিশু-বান্ধব মতামতের পদ্ধতি: নির্দেশিকা ও টুলকিট [↑](#footnote-ref-1)