

সরকারি সেবা পেতে সাম্যের ভূমিকা  
টাওয়ার হ্যামলেটস কর্ণারস্টোন প্রজেক্ট

Tower Hamlets Cornerstone Project





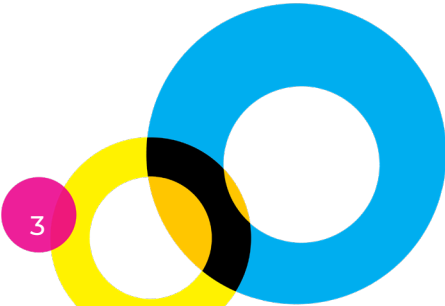
## সরকারি সেবা পেতে সাম্যের ভূমিকা টাওয়ার হ্যামলেটস কর্ণারস্টোন প্রজেক্ট

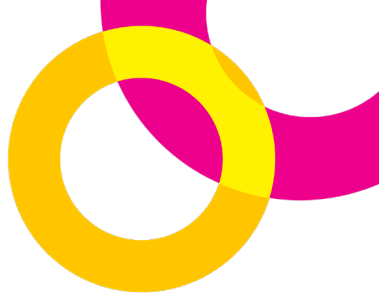
জনগণের সার্বিক পরিস্থিতি বিবেচনায় সরকারি সেবা পাওয়ার জন্য সকলের সমান অধিকার নিশ্চিত করতে হবে। সাম্য বা সমতা আইন ২০১০ নিশ্চিত করেছে যে, সরকারি সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে স্থানীয় কাউন্সিল ও সরকারি সংস্থাগুলো সকলের বিভিন্ন চাহিদাকে সম্মান দেখিয়ে সমাধান করে সেবা প্রদান করবে। এখানে আইনের আওতায় সকলের সাথে সমান আচরণ করে তাদের চিন্তাভাবনা ও সকল সুবিধা সুরক্ষিত রেখে সরকারি সংস্থাগুলো সেবা নিশ্চিত করবে।

সমতা সেবার আরও একটি গুরুত্বপূর্ণ দিক হইলো প্রতিবন্ধীদের সেবা পেতে যেসব বাঁধা আসে তা সামাজিক ও সাংস্কৃতিকভাবে চিহ্নিত করতে সংস্থাগুলো যথাযত ভূমিকা পালন করে। সমতা প্রচার ও বৈষম্য প্রতিরোধের মাধ্যমে একটি মধ্যস্ততার পরিবেশ তৈরি হয় যেখানে সেবা গ্রহনকারীরা আত্মবিশ্বাসী হয়ে উঠে যে তাদের প্রয়োজনগুলো কোন বাঁধা বিপত্তি ছাড়াই পূরণ হবে। এই সুরক্ষাগুলো বুঝার ফলে জনগণ স্থানীয় সেবাগুলো তাদের অধিকারের পক্ষে সায় দিয়েও ভালভাবে পরিচালনা করতে পারবে।

### সমতার কর্তব্য এবং সরকারি সেবা পাওয়া

সমতা আইন ২০১০-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত সমতার দায়িত্ব প্রতিটি ব্যক্তির সুরক্ষা নিশ্চিত করবে সরকারি সেবা প্রদানকারী সংস্থার মাধ্যমে, যেমন টাওয়ার হ্যামলেটসের কাউন্সিল তাদের নীতি ও অনুশীলনের মাধ্যমে লোকদের প্রভাবিত করে থাকে। এটি নিশ্চিত করে যে সেবাগুলো এমনভাবে সরবরাহ করা হয়েছে যেখানে সকলে সমান, কোন ভেদাভেদ নেই ও পারিপার্শ্বিক পরিস্থিতিতে সবার সমান সুযোগ আছে এগিয়ে যাওয়ার।





### সমতার দায়িত্বের তিনটি প্রধান উদ্দেশ্য রয়েছে:

১. বৈষম্য, হয়রানি এবং নিপীড়ন দূর করা - সেবাগুলো এমন সব দিক এড়িয়ে চলতে হবে যেনো তাদের অন্যায্যভাবে নিরাপত্তার ক্ষতি করতে না পারে।
২. অগ্রিম সমতার সুযোগ - এর অর্থ সেবাগুলোর অসুবিধা কমিয়ে নির্দিষ্ট জনগোষ্ঠীর সম্মুখীন হয়ে তাদের সঠিক চাহিদা পূরণ করা।
৩. সুসম্পর্ক গড়ে তুলুন - সেবাগুলোর উচিৎ একে অন্যকে বুঝার উৎসাহ দেয়া এবং বিভিন্ন জনগোষ্ঠীর দৃষ্টিভঙ্গি কমিয়ে আনায় সাহায্য করা।

### কিভাবে সমতার কর্তব্য ব্যক্তিদের রক্ষা করে

সমতার কর্তব্য নিশ্চিত করে যে সেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর সেবা কিভাবে বিভিন্ন জনগোষ্ঠীর উপর প্রভাব ফেলে। এটার অর্থ হলোঃ

- প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সাথে যুক্তিসঙ্গত বিধান করতে হবে
- বিভিন্ন গোষ্ঠীর নিরাপত্তার স্বার্থে যতদূর সম্ভব স্পর্শকাতর বিষয়ে সেবা দান করতে হবে (যেমন ভাষা অনুবাদ ও তাদের নিজস্ব সংস্কৃতির যত্ন নেয়া)
- প্রত্যেকের জন্য ন্যায় আচরণ এবং সমান প্রবেশ নিশ্চিত করতে হবে বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বা অন্য কোন নিরাপত্তার স্বার্থে।


সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যগুলি সমতার উপর ভিত্তি করে ২০১০ সালে সামনে আসে যখন এগুলো জনসেবায় অন্তর্ভুক্ত হয়।



### সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

১. বয়স
২. অক্ষমতা
৩. লিঙ্গ পুনর্নির্ধারণ
৪. বিবাহ এবং নাগরিক অংশীদারিত্ব
৫. গর্ভাবস্থা এবং মাতৃত্ব
৬. জাতি
৭. ধর্ম বা বিশ্বাস
৮. লিঙ্গ
৯. যৌন অভিমুখিতা
১০. যন্ত্রশীল/যন্ত্রশীল দায়িত্ব (এই বৈশিষ্ট্য টাওয়ার হ্যামলেটের জন্য নির্দিষ্ট)

এই আইনগুলি নিশ্চিত করে যে কারো সাথে অন্যায়ভাবে বৈষম্য করা হবেনা উল্লেখিত বৈশিষ্ট্যগুলোর উপর ভিত্তি করে।



উদাহরণ স্বরূপ, একজন প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যিনি কেয়ার সার্ভিস বা সেবা নিচ্ছেন তার চাহিদা সঠিক পন্থায় সমাধান করা ও বিভিন্ন জায়গায় যোগাযোগ করিয়ে দিতে হবে। একইভাবে, বিভিন্ন জাতিগত বা ধর্মীয় সম্প্রদায়ের ব্যক্তিরা তাদের বিশ্বাস এবং অনুশীলনকে সম্মান করে এমন সেবাগুলো পাওয়ার দাবী রাখে। সেবা প্রদানকারীদের আইন অনুযায়ী নীতি ও আদর্শ টিক রেখে সেবা প্রদান করতে হবে। এর অর্থ হল ন্যায়সঙ্গত, বৈষম্যহীন সেবা প্রদান করা। সেবা ব্যবহারকারীদের জন্য এর ফলে অধিকতর আত্মবিশ্বাস হয় যে তারা কোনো পক্ষপাতিত্ব বা পক্ষপাতের ভয় ছাড়াই কেয়ার সার্ভিস নিতে পারে এবং সেবাগুলোর অন্তর্ভুক্তি এবং ন্যায্যতাকে সমর্থন করে এই বৈশিষ্ট্যগুলি জনগণ কীভাবে সেবার অভিজ্ঞতা সামনে পরিচালিত করে তা প্রভাবিত করতে পারে।

এক বা একাধিক সুরক্ষিত থাকা বৈশিষ্ট্যগুলি কখনও কখনও একটি সেবা ব্যবহার করাকে কঠিন করে তুলতে পারে। এই বৈশিষ্ট্যগুলির উপর ভিত্তি করে কেউ যাতে বৈষম্য বা অন্যান্য আচরণের সম্মুখীন না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য একটি সমতা প্রভাব মূল্যায়ন (EIA) ডিজাইন করা হয়েছে। উদাহরণ স্বরূপ, একজন প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যে কেয়ার সার্ভিস নেয় তার চাহিদা মেটাতে যুক্তিসঙ্গত সমন্বয় আশা করা উচিত, যেমন সুবিধা ও যোগাযোগ সহায়ক জায়গায় যেতে পারা। একইভাবে বিভিন্ন জাতিগত বা ধর্মীয় পটভূমির লোকদের সাংস্কৃতিকভাবে সংবেদনশীল সেবা পাওয়া উচিত যা তাদের বিশ্বাস এবং অনুশীলনকে সম্মান করে।



সেবা প্রদানকারীদের আইনগতভাবে তাদের নীতি এবং অনুশীলনগুলি গঠন করার সময় সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যগুলি বিবেচনা করতে হবে এবং এটি নিশ্চিত করে যে, কেয়ার সার্ভিস ন্যায্যসঙ্গত ও বৈষম্য থেকে মুক্ত এবং সম্প্রদায়ের বিভিন্ন চাহিদা পূরণ করে। ফলস্বরূপ, সেবা গ্রহনকারীদের আরও বেশি আত্মবিশ্বাস আসবে যে তারা কুসংস্কার বা পক্ষপাতের সম্মুখীন না হয়েই কেয়ার সার্ভিস পাবে এবং সেই সেবাগুলো অন্তর্ভুক্তি এবং ন্যায্যতা প্রচার করার জন্য এই ডিজাইন করা হয়েছে।

## নিজ সুবিধার জন্য সমতার দায়িত্ব ব্যবহার করা

যদি কাউন্সিল দ্বারা প্রদত্ত একটি সিস্টেম বা সেবা কাউকে উপকৃত না করে, তাহলে ঐ ব্যক্তি পরিবর্তনের পক্ষে সমর্থন করার জন্য সমতা দায়িত্ব ব্যবহার করতে পারবে:

- উদ্বেগ উত্থাপন করা: আপনি যদি মনে করেন আপনার বৈশিষ্ট্যের কারণে আপনার সাথে বৈষম্যমূলক আচরণ করে আপনাকে সেবা দিতে ব্যর্থ হচ্ছে তাহলে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের নজরে আনতে পারবেন। সমতা কর্তব্য আপনাকে ন্যায্য এবং সমান আচরণ চাওয়ার অধিকার দেয়।

- যুক্তিসঙ্গত সমন্বয়ের অনুরোধ করা: উদাহরণস্বরূপ, আপনি যদি একজন অক্ষম ব্যক্তি হন, তাহলে আপনি আরও সহজে সেবাগুলো পাবেন ও বিভিন্ন পরিবর্তনের জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারবেন।

- চ্যালেঞ্জিং অসমতা: আপনি যদি বিশ্বাস করেন যে কোনো নীতি বা অনুশীলন অন্যায়ভাবে আপনাকে বা অন্যদের ক্ষতি করে, আপনি আনুষ্ঠানিকভাবে এটিকে চ্যালেঞ্জ করতে পারেন। অভিযোগ বা আইনি পরামর্শ চাওয়া, সমতার দায়িত্ব বাধ্যবাধকতা পূরণে ব্যর্থতার কথা তুলে ধরে।

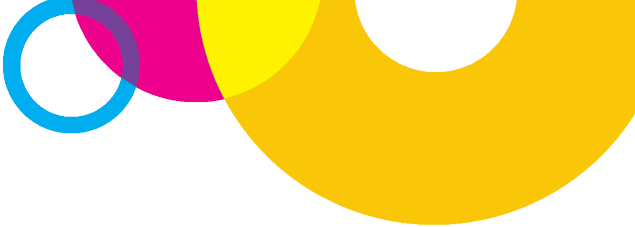
- ভাল সেবাগুলোর সমর্থন করাঃ সমতা দায়িত্ব মানে জনগণের সেবাগুলোকে সুরক্ষিত রেখে বিভিন্ন গোষ্ঠীর উপর তাদের সিদ্ধান্তের প্রভাব বিবেচনা করা। আপনি সেবা প্রদানকারী বা স্থানীয় কাউন্সিলের সাথে যুক্ত হতে পারেন যাতে সেবাগুলো কিভাবে সরবরাহ করা হয় তাতে উন্নতির পরামর্শ দিতে পারেন যেনো সংস্থাগুলো বিভিন্ন গোষ্ঠীর চাহিদাগুলি আরও ভালভাবে পূরণ করে।

সমতা দায়িত্বের অধীনে আপনার অধিকারগুলো জেনে আপনি নিশ্চিত করতে পারেন যে, সেবাগুলো আপনার প্রয়োজনের প্রতি আরও প্রতিক্রিয়াশীল, ন্যায্য, অন্তর্ভুক্তিমূলক যত্ন নেয়ার জন্য প্রদানকারীদের দায়বদ্ধ করে।



**কাউন্সিল যদি আপনার পরিবারের সেবাগুলোতে পরিবর্তন করে তাহলে আপনি কী করতে পারেন?**

সেবা দেয়ার ক্ষেত্রে কাউন্সিল যদি আপনার পরিবার ও আপনার উপর কোন নেতিবাচক প্রভাব ফেলে তাহলে পরিস্থিতি মোকাবেলায় আপনি কিছু পদক্ষেপ নিতে পারবেন। যেমন কাউন্সিল যখন পার্কিং পারমিট ও কেনাকাটা অনলাইনে নিয়ে যায় তখন এটি অনেকের জন্য বাঁধা সৃষ্টি করে কারণ অনেকেই ডিজিটাল একাউন্টে প্রবেশ করতে পারেননা। আমরা সকলেই কাউন্সিল সেবাগুলোর অর্থায়নে অবদান রাখি, যেমন আবর্জনা সংগ্রহ, রাস্তার আলো দেয়া, অবসর সুবিধা, শিশুদের কেন্দ্র এবং আরও বিশেষ সেবা যেমন সম্প্রদায়ের নিরাপত্তা এবং প্রাপ্তবয়স্কদের সামাজিকতার যত্ন। যদি এই সেবার পরিবর্তনগুলি আপনার চাহিদা পূরণ না করে, তবে এটি পূরণ করা গুরুত্বপূর্ণ কাজ।



সেবার কোন দিকগুলি কাজ করছে না তা চিহ্নিত করা শুরু করুন - এর গুণগতমান, প্রবেশযোগ্য বা যোগাযোগের সাথে সম্পর্কিত কিনা তা চিহ্নিত করা। তারপর আপনি কাউন্সিল বা সেবা প্রদানকারীর কাছে আপনার অভিযোগ বা উদ্বেগ জানাতে পারেন সেবার মান নিয়ে। অনেক সমস্যা স্পষ্ট, সম্মানজনক যোগাযোগের মাধ্যমে সমাধান করা যেতে পারে, ব্যক্তিগতভাবে হোক, প্রতিক্রিয়া ফর্মের মাধ্যমে, অথবা আনুষ্ঠানিক অভিযোগ পদ্ধতির মাধ্যমে কথা বলার মাধ্যমে, আপনি যে সেবাগুলোর উপর নির্ভর করেন সেগুলোর উন্নতি করতে সাহায্য করতে পারেন। যদি সমস্যাটি অমীমাংসিত থেকে যায়, আপনার কাছে সমর্থন চাওয়ার অধিকার আছে এবং আপনি খোঁজ করতে পারেন এমন অন্যান্য বিকল্প থাকতে পারে, মনে রাখবেন আপনি মানসম্পন্ন সেবা পাওয়ার অধিকার রাখেন এবং নিজের বা আপনার প্রিয়জনদের পক্ষে সমর্থন করা প্রায়শই ভাল ফলাফলের দিকে নিয়ে যেতে পারে।



### যদি কিছু পরিবর্তন না হয়?

স্থানীয় কাউন্সিল দ্বারা তহবিল সম্পর্কে সকল সিদ্ধান্ত নেয়ার জন্য সেবাগুলোর একটি সমতামূলক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে যেতে হবে।

এই মূল্যায়ন সেবা সম্পর্কে ডেটা এবং তথ্য দেখায়। এর মধ্যে এটি ব্যবহার করা লোকের সংখ্যা, সেবা ব্যবহারকারীদের উপর প্রভাব এবং তাদের সুস্থতা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, কাউন্সিলকে বিভিন্ন গোষ্ঠীর মানুষের উপর প্রভাব বিবেচনা করতে হবে এবং সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যগুলি বিবেচনা করতে হবে। আপনার প্রয়োজনের প্রতি আরও প্রতিক্রিয়াশীল, ন্যায্য, অন্তর্ভুক্তিমূলক যত্ন প্রদানের জন্য প্রদানকারীদের দায়বদ্ধ রাখা, আপনি যদি সেবা পরিবর্তনের বিষয়ে আপনার উদ্বেগ প্রকাশ করতে চান তবে আরও জানতে এবং কোথায় আপনি সহায়তা পেতে পারেন তা জানতে ভিজিট করুন:

[www.thcvs.org.uk/cornerstone](http://www.thcvs.org.uk/cornerstone)

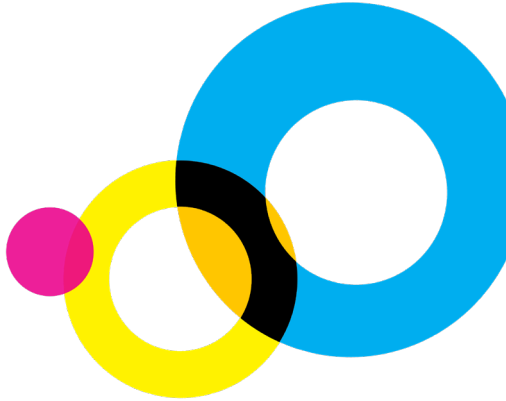
[www.thcvs.org.uk/cornerstone](http://www.thcvs.org.uk/cornerstone)

যদি কোন সেবা প্রদানকারী আপনার চাহিদা পূরণ না করে তবে আপনাকে কী পদক্ষেপ নিতে হবে?

যদি কোন সেবা প্রদানকারী আপনার চাহিদা পূরণ না করে, প্রথম ধাপ হল সেবার কোন দিকগুলি কম হচ্ছে তা স্পষ্টভাবে চিহ্নিত করা- এর গুণগতমান, সময়োপযোগীতা, প্রবেশযোগ্য বা যোগাযোগে সমস্যা কিনা? একবার আপনি এই উদ্বেগগুলি চিহ্নিত করার পরে আপনার উচিত সরাসরি সরবরাহকারীর সাথে বসে সমাধান করা, কর্মীদের একজনের সাথে কথা বলা বা সঠিক প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রতিক্রিয়া জমা দেওয়ার মতো অনানুষ্ঠানিক পদ্ধতিগুলি দিয়ে শুরু করা। অনেক ক্ষেত্রে সরাসরি সম্মানজনক যোগাযোগের মাধ্যমে আনুষ্ঠানিক পদক্ষেপ প্রয়োজন ছাড়াই সমস্যাগুলি সমাধান করতে পারবেন। তারপরও যদি আপনার উদ্বেগগুলো প্রাথমিক আলোচনার মাধ্যমে সমাধান না করা হয়, তাহলে আপনাকে বিষয়টি আরও ভালোভাবে জানাতে হবে, সেবা প্রদানকারীর অভিযোগ পদ্ধতির মাধ্যমে একটি আনুষ্ঠানিক অভিযোগ দায়ের করতে হবে। এই প্রক্রিয়া চলাকালীন আপনার

সকল অভিযোগ ও অনুভূতি নথিভুক্ত করতে ভুলবেন না, কারণ পরবর্তী পদক্ষেপে প্রয়োজন হলে এটি আপনার ক্ষেত্রে সাহায্য করতে পারে। আপনি সেবা পাওয়ার বিকল্প দিকগুলোও খুঁজে দেখতে পারেন বা অ্যাডভোকেসি বা ভোক্তা অধিকারে বিশেষজ্ঞ সংস্থাগুলির কাছ থেকে বাহ্যিক পরামর্শ চাইতে পারেন, বিশেষ করে যদি আপনার পরিস্থিতি স্বাস্থ্যসেবা, সামাজিক যত্ন, বা আবাসনের মতো প্রয়োজনীয় সেবাগুলোর সাথে জড়িত থাকে। এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলোতে প্রবেশ করার অধিকার আপনার আছে, এবং নিজের পক্ষে সমর্থন করার মাধ্যমে আপনি শুধুমাত্র আপনার নিজের অভিজ্ঞতার উন্নতিই করেন না কিন্তু অন্যদেরও একই ধরনের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলার মুখোমুখি হতে সাহায্য করতে পারেন। আপনার অধিকার সম্পর্কে স্থির থাকা এবং অবগত থাকা সন্তোষজনক সমাধান অর্জনের সম্ভাবনা বাড়িয়ে তুলবে।



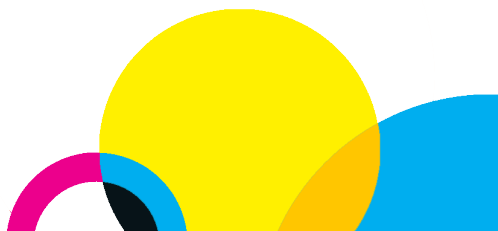


[www.thcvs.org.uk/cornerstone](http://www.thcvs.org.uk/cornerstone)

The Cornerstone Tower Hamlets project has been funded by the National Lottery Community Fund.



## Notes



**CORNERSTONE**  
TOWER HAMLETS

[www.thcvs.org.uk/cornerstone](http://www.thcvs.org.uk/cornerstone)

