# টুল ২০: সমাপ্তি কর্মকৌশল দিকনির্দেশনা

#### এই নথির বিষয়বস্তু

1. [এই টুলের উদ্দেশ্য](#_Purpose_of_this)
2. [সমাপ্তি কর্মকৌশলগুলিতে কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করা কেন গুরুত্বপূর্ণ??](#_Why_is_it)
3. [কখন](#_When_to_start) সমাপ্তি কর্মকৌশলটি পরিকল্পনা শুরু করতে হয়
4. [কীভাবে একটি জবাবদিহিমূলক সমাপ্তি পরিকল্পনা করতে হয়](#_How_to_plan)
   * [কমিউনিটির সাথে সমাপ্তি পরিকল্পনা](#_Planning_with_the)
   * [যোগাযোগ ও মতামত](#_Communication_and_feedback)
   * [ফলো-আপ এবং মনিটরিং](#_Follow_up_and)
5. [কেস স্টাডি - হাইতিতে ট্রাক দ্বারা জল সরবরাহ বন্ধ করা](#_Case_study_–)
6. [অতিরিক্ত সহায়তা বা তথ্যের উৎস](#_Additional_resources_and)

#### এই টুলের উদ্দেশ্য

এই টুলটিতে কর্মসূচি এবং সাড়াদান শেষ করার পরিকল্পনায় কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করার বিষয়ে দিকনির্দেশনা দেওয়া আছে, যাতে তারা ভালোভাবে অবহিত থাকে, এর পরে কী ঘটবে সে সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশ নিতে পারে এবং মতামত জানানোর বা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার সুযোগ পায়। এই টুলটি বিশেষভাবে **কমিউনিটির সাথে সমাপ্তি পরিকল্পনা**র দিকে মনোযোগ দেয় এবং স্থানীয় কর্তৃপক্ষ বা অন্যান্য সংস্থাগুলির সাথে সমাপ্তি পরিকল্পনা, অথবা একটি কর্মসূচি বা সাড়াদান বন্ধ করার প্রশাসনিক দিকগুলি এর অন্তর্ভুক্ত নয়।

বিভিন্ন ধরণের কর্মসূচি এবং সাড়াদানের জন্য কমিউনিটির সাথে সমাপ্তি পরিকল্পনার বিভিন্ন পন্থার প্রয়োজন হবে। উদাহরণস্বরূপ, মূলত কমিউনিটির সক্ষমতা বৃদ্ধি করার একটি দীর্ঘমেয়াদী সহনশীলতা কর্মসূচির বিপরীতে একটি স্বল্পমেয়াদী জরুরি কার্যক্রমে হস্তান্তর করার মতো সংস্থান বা অ্যাক্টিভিটির পরিমাণ সীমিত হতে পারে। কর্মসূচি বা সাড়াদানের ধরণ নির্বিশেষে, যখন সহায়তা শেষ হতে চলেছে তখন কমিউনিটিদের সম্পৃক্ত ও অবহিত থাকা এবং প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে ও মতামত জানাতে সক্ষম থাকাটা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। কীভাবে এটি নিশ্চিত করা যায় সে সম্পর্কে এই টুলটিতে আইডিয়া ও পরামর্শ দেওয়া আছে এবং কর্মসূচির বা সাড়াদানের ধরণ ও প্রয়োজনের উপর নির্ভর করে এটিকে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে ব্যবহার করা যেতে পারে।

#### সমাপ্তি কর্মকৌশলগুলিতে কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করা কেন গুরুত্বপূর্ণ??

ন্যাশনাল সোসাইটি, কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবক এবং কমিউনিটির জন্য একটি কর্মসূচি বা সাড়াদানের সমাপ্তি কঠিন হতে পারে। সমাপ্তি সম্পর্কিত সিদ্ধান্তগুলিতে কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করলে এবং প্রক্রিয়াটি জুড়ে উন্মুক্ত দ্বিমুখী যোগাযোগ বজায় রাখলে তা কর্মসূচি বা সাড়াদানের সমাপ্তির কিছু নেতিবাচক প্রভাবকে সীমিত করতে সাহায্য করতে পারে। উদাহরণ:

* **ফলাফলের গুণমান এবং টেকসইতা:** কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করলে এবং যথাযথ হস্তান্তরের পরিকল্পনা করলে তা কর্মসূচি বা সাড়াদান বন্ধ হওয়ার পরেও সেটির মাধ্যমে বাস্তবায়িত উন্নতিগুলি অব্যাহত থাকার সম্ভাবনাকে বাড়িয়ে তোলে। উদাহরণস্বরূপ, কোনো কমিউনিটিতে যদি একটি বোরহোল স্থাপন করা হয় তবে এটি কীভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে, কে করবে এবং এর জন্য কী প্রশিক্ষণ অথবা সহায়তা বা তথ্যের উৎসের প্রয়োজন হবে তা পরিকল্পনা করার জন্য সময় ব্যয় করা গুরুত্বপূর্ণ। না হলে নলকূপটি রক্ষণাবেক্ষণ বা মেরামত না হওয়ার ঝুঁকি থাকে, যার অর্থ লোকেদের পরিষ্কার, নিরাপদ পানি সরবরাহের প্রাথমিক লক্ষ্যটি পূরণ হবে না, যার মানে হলো বিনিয়োগ করা সম্পদ ও সময় অপচয় করা।
* কমিউনিটির সহনশীলতা জোরদার করা: কমিউনিটির সদস্যদের সাথে কর্মসূচি ও সাড়াদানের সমাপ্তি সমূহের পরিকল্পনা করা, তাদের দক্ষতা ও ক্ষমতা বৃদ্ধি করা যাতে তারা দায়িত্ব নিতে পারে এবং সংস্থান ও কাজকর্মের নিয়ন্ত্রণ তাদের হাতে তুলে দেওয়ার প্রক্রিয়াটি কমিউনিটিকে ক্ষমতায়িত করে এবং দীর্ঘমেয়াদী সহনশীলতাকে সমর্থন করে।
* **কোনো ক্ষতি না করা:** সীমিতভাবে সতর্ক করে গুটিয়ে নেওয়া এবং চলে যাওয়ার ফলে মানুষ ঝুঁকিতে পড়তে পারে, কারণ কর্মসূচি বা সাড়াদানটির মাধ্যমে দেওয়া সহায়তা ছাড়া কীভাবে মানিয়ে নিতে হবে তার প্রস্তুতি নেওয়ার জন্য তাদের হাতে সময় থাকবে না। উদাহরণস্বরূপ, যদি নগদ অনুদান শেষ হওয়ার পথে থাকে, তবে আগে থেকে পরিকল্পনা করতে এবং তাদের প্রয়োজন মেটানোর বিকল্প উপায় খুঁজে বের করতে মানুষের সময় লাগবে। বৃহত্তর কমিউনিটির ঝুঁকিও থাকতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, নগদ অনুদান বন্ধ করা স্থানীয় অর্থনীতিকে প্রভাবিত করতে পারে, অথবা যথাযথ পরামর্শ ছাড়াই সংস্থান হস্তান্তর করলে কমিউনিটিতে উত্তেজনা সৃষ্টি হতে পারে অথবা বিদ্যমান ক্ষমতার ভারসাম্যহীনতা বাড়তে পারে।
* **সুনাম ও আস্থা:** কর্মসূচি ও সাড়াদানের সমাপ্তিগুলির পরিকল্পনা এবং যোগাযোগ দুর্বল হলে তা কমিউনিটি এবং ন্যাশনাল সোসাইটির মধ্যকার সম্পর্ক ও আস্থাকে ক্ষতিগ্রস্ত করে। এটি ভবিষ্যতে ন্যাশনাল সোসাইটির সাথে সম্পৃক্ত হতে মানুষের আগ্রহ কমিয়ে দিতে পারে এবং কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের গ্রহণযোগ্যতা এবং নিরাপদ প্রবেশাধিকারকে হ্রাস করতে পারে। সব মিলিয়ে, এটি ন্যাশনাল সোসাইটি এবং রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের সুনামকে নেতিবাচকভাবে প্রভাবিত করে।

#### 

#### কখন সমাপ্তি কর্মকৌশলটি পরিকল্পনা শুরু করতে হয়?

* **পরিকল্পনা ও ডিজাইনের সময়:** কর্মসূচি ও সাড়াদানের সমাপ্তি কর্মকৌশলগুলি পরিকল্পনা ও ডিজাইন পর্যায়ে কমিউনিটির সাথে আলোচনা করাটাই সবচেয়ে ভাল। এর অর্থ হলো কমিউনিটিতে হস্তান্তরের প্রক্রিয়াটি প্রথম দিন থেকেই বিবেচনা করা হয়, কর্মপরিকল্পনা ও সময়রেখার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করা হয় এবং সেটির বাজেট বরাদ্দ করা হয়।
* **অথবা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব:** যদি কর্মসূচি বা সাড়াদানের পরিকল্পনা পর্যায়ে একটি সমাপ্তি কর্মকৌশল বিবেচনা করা না হয়ে থাকে (যা প্রায়শই ঘটে) তবে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কমিউনিটির সাথে এটি নিয়ে আলোচনা শুরু করা। কর্মসূচি বা সাড়াদানের চক্রে এটি যত তাড়াতাড়ি ঘটবে, কমিউনিটিতে সফল একটি হস্তান্তরের সম্ভাবনা তত বেশি হবে।
* **একটি কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ বেশি হলে তা শেষের দিকে আরও ভালভাবে হস্তান্তর করতে সহায়তা করে:** কর্মসূচি বা সাড়াদান জুড়ে কমিউনিটির অর্থপূর্ণ অংশগ্রহণ এর প্রতি কমিউনিটির দায়িত্ববোধকে বৃদ্ধি করে, যা একটি সফল, মসৃণ হস্তান্তরকে সহজতর করতে সাহায্য করে। একটি কর্মসূচি বা সাড়াদান যত বেশি কমিউনিটি-চালিত হবে, এই টুলটির তত কম প্রয়োজন হবে।

#### কীভাবে একটি জবাবদিহিমূলক সমাপ্তি কর্মকৌশল পরিকল্পনা করতে হয়

একটি জবাবদিহিমূলক সমাপ্তি কর্মকৌশল যা করবে:

* কর্মসূচি বা সাড়াদানটি কীভাবে শেষ হওয়া উচিৎ, কী এবং কাকে হস্তান্তর করা উচিৎ, সে সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে কমিউনিটির সদস্যদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা।
* কর্মসূচি বা সাড়াদানটি কখন শেষ হচ্ছে ও এর পরে কী হবে, সেই সাথে সহায়তার বিকল্প উৎস সমূহ সম্পর্কে স্পষ্টভাবে, ব্যাপকভাবে যোগাযোগ করা।
* মানুষদের প্রশ্ন জিজ্ঞাসা এবং মতামত জানানোর সুযোগ দেওয়া।
* কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদেরও অবহিত এবং প্রক্রিয়াতে জড়িত রাখা নিশ্চিত করা।
* বন্ধ হওয়ার পর অল্প সময়ের জন্য কর্মসূচি বা সাড়াদানটির পরিবিক্ষণ চালিয়ে যাওয়া এবং সমস্যা দেখা দিলে কমিউনিটি ব্যবহার করতে পারে এমন চলমান যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য প্রদান করা।

### **কমিউনিটির সাথে পরিকল্পনা করা**

**ধাপ ১: কী হস্তান্তর করা উচিৎ তাতে সম্মত হওয়া**

* সহকর্মীদের সাথে নিয়ে কর্মসূচি বা সাড়াদান পরিকল্পনাটি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা এবং কর্মসূচি বা সাড়াদানটি বন্ধ হওয়ার পরে কোন অ্যাক্টিভিটিগুলি চালিয়ে যাওয়া প্রয়োজন তা চিহ্নিত করা। এগুলি সেই সব কাজকর্ম, যা অব্যাহত না রাখার অর্থ হলো যে কর্মসূচি বা সাড়াদানটি তার উদ্দেশ্য পূরণে ব্যর্থ হয়েছে, অর্থাৎ নলকূপ রক্ষণাবেক্ষণ।
* হস্তান্তর করার কাজকর্ম বা সংস্থানের সংখ্যা কর্মসূচি বা সাড়াদানের ধরণের উপর নির্ভর করবে। সমাপ্তির পরেও অনেক সহায়তা পদক্ষেপের রক্ষণাবেক্ষণের উপর পুনরুদ্ধার বা সহনশীলতা কর্মসূচির সাফল্য নির্ভর করবে। সে তুলনায় স্বল্প, সীমিত জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম সমূহে কমিউনিটির কাছ থেকে খুব কম জিনিসই অব্যাহত রাখার প্রত্যাশা করা যেতে পারে।
* প্রতিটি অ্যাক্টিভিটির জন্য, এটি অব্যাহত না রাখলে কী প্রভাব পড়বে, কমিউনিটির পক্ষে এটির দায়িত্ব নেওয়া কতটা   
  সম্ভবপর হবে, তাদের কী কী সহায়তা বা সংস্থানের প্রয়োজন হবে, অথবা অন্য কোনো সংস্থা এটির দায়িত্ব গ্রহণ করতে পারবে কিনা তা নিয়ে আলোচনা করুন। এইরকম একটি সারণি আলোচনাকে পরিচালিত করতে সাহায্য করতে পারে:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ফলাফল** | **কাজকর্ম** | **এই অ্যাক্টিভিটি অব্যাহত না রাখার প্রভাব**  *কর্মসূচির ফলাফলগুলির উপর? কমিউনিটির উপর?* | **কমিউনিটি কি এই কাজটি চালিয়ে যেতে পারবে?** | **কি ধরনের সহায়তা/সংস্থানের প্রয়োজন হবে?** | **এমন কোনো অন্য সংস্থা আছে কি, যারা এটির দায়িত্ব নিতে পারবে?**  *যেমন, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, অন্য কোনো এনজিও* |
|  |  |  |  |  |  |

* কমিউনিটি কমিটির সাথে মিটিং বা বিভিন্ন জনগোষ্ঠীর সাথে ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের মতো অংশগ্রহণমূলক পন্থার মাধ্যমে কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবক সহ কমিউনিটির সাথে আবার এই প্রক্রিয়াটির ভেতর দিয়ে যান। কমিউনিটির সকল জনগোষ্ঠী, যেমন পুরুষ, মহিলা, ছেলে, মেয়ে, বয়স্ক ব্যক্তি, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং যেকোনো প্রান্তিক বা ঝুঁকির সম্মুখীন জনগোষ্ঠী যাতে এই প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করতে পারে তা নিশ্চিত করা গুরুত্বপূর্ণ। উদাহরণ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **কাজকর্ম** | **কমিউনিটি কি এই কাজটি চালিয়ে যেতে চায়?** | **এই অ্যাক্টিভিটি অব্যাহত না রাখার ফলে কমিউনিটির উপর প্রভাব** | **কমিউনিটি কি এই কাজটি চালিয়ে যেতে পারবে?** | **তাদের কি ধরনের সহায়তা/সংস্থানের প্রয়োজন হবে?**  *যেমন, প্রশিক্ষণ, উপকরণ, তহবিল* | **এমন কোনো অন্য সংস্থা আছে কি, যাদের এটির দায়িত্ব গ্রহণ করা উচিৎ?**  *যেমন, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, অন্য কোনো এনজিও* |
|  |  |  |  |  |  |

**ধাপ ২: ভূমিকা ও দায়িত্ব সমূহ নিয়ে সম্মত হওয়া**

* কাজকর্ম চালিয়ে যাওয়া বা সম্পদ রক্ষণাবেক্ষণের জন্য দায়ী ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা সংস্থাগুলিকে চিহ্নিত করা ও সম্মত হওয়া এবং তাদের ভূমিকা ও দায়িত্ব নিয়ে তাদের সাথে আলোচনা করা ও সম্মত হওয়া। উদাহরণস্বরূপ, কমিউনিটির পানি কমিটি বোরহোল রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বাসিন্দাদের কাছ থেকে চাঁদা সংগ্রহের দায়িত্ব নিতে পারে। অথবা প্রতি বর্ষা মৌসুমের আগে কমিউনিটি কমিটি নালা-নর্দমা পরিষ্কারের কাজকে সংগঠিত করার দায়িত্ব নিতে পারে।
* এই ব্যক্তি বা গোষ্ঠীগুলির কখন কী কাজকর্ম পরিচালনা করা প্রয়োজন এবং কারা জড়িত থাকবে তা উল্লেখ করে কর্মসূচি বা সাড়াদানটি শেষ হওয়ার পরের বছরটির জন্য একটি কর্মপরিকল্পনা তৈরি করতে তাদেরকে সহায়তা করলে, তা তাদের ভূমিকা সম্পর্কে আরও স্পষ্ট ধারণা পেতে সাহায্য করতে পারে।
* অ্যাক্টিভিটি এবং রিসোর্সগুলির দায়িত্ব গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত ব্যক্তি, গোষ্ঠী ও সংস্থাগুলিকে চিহ্নিত করতে এবং কমিউনিটির সক্ষমতা, দক্ষতা, ব্যবহারযোগ্য সম্পদ এবং শক্তিগুলি বুঝতে প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণটি ব্যবহার করা।
* এই ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা সংস্থাগুলির কাছে কাজকর্ম এবং সম্পদ হস্তান্তরের ফলে বৃহত্তর কমিউনিটি ও ন্যাশনাল সোসাইটির নিরপেক্ষতার উপর কী প্রভাব পড়বে তা বিবেচনা করা। ন্যাশনাল সোসাইটি চলে যাওয়ার পরে যে সম্পদ ন্যায্যভাবে বিতরণ করা হচ্ছে এবং যেকোনো দুর্বল বা প্রান্তিক গোষ্ঠী যে সামনেও সহায়তা বা তথ্যের উৎসগুলির সুবিধা গ্রহণ করার সুযোগ পাবে এবং কাজকর্মে তাদের অন্তর্ভুক্ত করা হবে, তা পরীক্ষা করে দেখা।

**ধাপ ৩: কী সহায়তার প্রয়োজন হবে?**

* কাজকর্মগুলির দায়িত্ব গ্রহণের জন্য দায়ীদের সাথে আলোচনা করা, যে তাদের ভূমিকা পালনের জন্য তাদের কী কী সহায়তা ও সংস্থানের প্রয়োজন হবে এবং কর্মসূচি বা সাড়াদানটি শেষ হওয়ার আগে এটি কীভাবে প্রদান করা যায় তা একসাথে পরিকল্পনা করুন। উদাহরণ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **কাজকর্ম বোরহোল সমূহের রক্ষণাবেক্ষণ** | | | |
| **প্রয়োজনীয় সংস্থান** | **কে সরবরাহ করতে পারে?** | **কীভাবে?** | **কখন?** |
| কমিউনিটি পানি কমিটি | কমিউনিটি | বিভিন্ন জনগোষ্ঠীর সমান প্রতিনিধিত্ব সহ পানি কমিটিতে থাকতে ইচ্ছুক মানুষ খুঁজে বের করা | বন্ধ হওয়ার XX মাস আগে |
| বোরহোল রক্ষণাবেক্ষণের প্রশিক্ষণ | ন্যাশনাল সোসাইটি | পানি কমিটিকে প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান করা | বন্ধ হওয়ার X মাস আগে |
| যন্ত্রাংশের জন্য অর্থায়ন | কমিউনিটি | পানি কমিটি কর্তৃক পরিচালিত মাসিক চাঁদা স্কিম | বন্ধ হওয়ার X মাস আগে |
| বিশেষায়িত মেরামতের জন্য প্রকৌশলী | স্থানীয় কর্তৃপক্ষ | ন্যাশনাল সোসাইটি এবং কমিউনিটি নেতারা এটি প্রদানের জন্য স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে সম্মতি পায় | বন্ধ হওয়ার X মাস আগে |

### **যোগাযোগ ও মতামত**

মানুষ যাতে যেকোনো পরিবর্তনের জন্য প্রস্তুত ও তৈরি থাকে, গুজব ছড়ানো রোধ করা যায় এবং কমিউনিটি ও জাতীয় সোসাইটির মধ্যকার সম্পর্ক রক্ষা করা যায়, তা নিশ্চিত করার জন্য কর্মসূচি বা সাড়াদান হস্তান্তর ও বন্ধ করার প্রক্রিয়াটি জুড়ে কমিউনিটির সাথে স্পষ্টভাবে এবং ব্যাপকভাবে যোগাযোগ করাটা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

**কি বিষয়ে যোগাযোগ ও অবহিত করতে হবে**

* কর্মসূচি বা সাড়াদানটি কেন বন্ধ হয়ে যাচ্ছে।
* কী অর্জিত হয়েছে (কিছু প্রতিশ্রুতি কেন পূরণ করা যায়নি তা ব্যাখ্যা করাও প্রয়োজন হতে পারে)।
* কর্মসূচি বা সাড়াদানটি কখন বন্ধ হয়ে যাবে।
* কোন পরিষেবা বা কাজকর্মগুলি বন্ধ হবে এবং কোনগুলি চলবে।
* ব্যবহারযোগ্য সম্পদ, অ্যাক্টিভিটি বা পরিষেবাগুলি কাদের কাছে হস্তান্তর করা হচ্ছে।
* মানুষ কীভাবে এগুলির সুবিধা গ্রহণ করে যেতে পারে।
* হস্তান্তর বা সমাপ্তির প্রতিটি পর্যায়ে কী ঘটবে।
* এই সিদ্ধান্তগুলি কীভাবে নেওয়া হয়েছিল এবং কারা জড়িত ছিল।
* প্রক্রিয়ার প্রতিটি পর্যায়ে মানুষ কীভাবে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে, তাদের উদ্বেগ প্রকাশ করতে বা মতামত জানাতে পারে।
* অন্যান্য সংস্থা থেকে পাওয়া যাবে এমন সহায়তার উৎস এবং এটির সুবিধা কীভাবে গ্রহণ করা যায়।
* সমস্যা দেখা দিলে ন্যাশনাল সোসাইটি চলে যাওয়ার পরে মানুষ কীভাবে তাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারে।

**যোগাযোগ কীভাবে করতে হবে**

* কমিউনিটির পছন্দের ও বিশ্বস্ত এবং বাস্তবায়নের সময় ভালভাবে কাজ করেছে এমন যোগাযোগ মাধ্যম ও পন্থাগুলি ব্যবহার করা। সবসময়ের মতোই, সকল জনগোষ্ঠীর কাছে পৌঁছাতে বিভিন্ন মাধ্যম ও পন্থার মিশ্রণ ব্যবহার করা। [টুল ১৯](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) ব্যবহার করুন: আপনার সাহায্যের জন্য  [যোগাযোগ মাধ্যমের ম্যাট্রিক্স](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/)
* মানুষদেরকে প্রস্তুতি নেওয়ার সময় দেওয়ার জন্য যত আগে সম্ভব পরিবর্তন এবং বন্ধের বিষয়ে অবহিত করা। মানুষ প্রদত্ত সহায়তার উপর নির্ভরশীল হলে, তাদের হাতে সীমিত সংখ্যক বিকল্প থাকলে এবং এটি দীর্ঘ সময় ধরে প্রদান করা হয়ে থাকলে আরও বেশি সময়ের প্রয়োজন হয়।
* প্রশ্ন জিজ্ঞাসা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণে অবদান রাখার জন্য মানুষদেরকে পর্যাপ্ত সময় দিতে বেশ আগে থেকে সমাপ্তি পরিকল্পনা করা এবং কমপক্ষে কয়েক মাস ধরে এটি পর্যায়ক্রমে বাস্তবায়ন করা।
* সকল কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের সমাপ্তি পরিকল্পনা এবং প্রক্রিয়াগুলি সম্পর্কে অবহিত রাখাটা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, যাতে তারা কমিউনিটিদেরকে এগুলি স্পষ্টভাবে ও নির্ভুলভাবে জানাতে পারে এবং যেকোনো গুজব বা অপতথ্য দ্রুত মোকাবেলা করতে পারে।
* মানুষদের সাথে সৎ থাকুন - যদিও একটি কর্মসূচি বা সাড়াদান শেষ হচ্ছে তাতে মানুষ খুশি নাও হতে পারে, তবে তাদের আগে থেকে জানানো হোক সেটাই তারা বেশি করে চাইবে, যাতে তারা পরিবর্তনটির জন্য পরিকল্পনা করতে পারে।
* বিদায় জানাতে এবং আনুষ্ঠানিকভাবে কমিউনিটির মূল জনগোষ্ঠী এবং সদস্যদের কাছে অ্যাক্টিভিটি ও রিসোর্সগুলির নিয়ন্ত্রণ হস্তান্তর করার জন্য একটি সমাপনী অনুষ্ঠান আয়োজন করলে সেটি তাদের ভূমিকাকে বৈধতা দিতে এবং বৃহত্তর কমিউনিটির কাছে তাদের জবাবদিহিতা তৈরি করতে সাহায্য করতে পারে। ন্যাশনাল সোসাইটি কমিউনিটির কাছে দায়িত্ব হস্তান্তর করেছে, সবাই যে এটা বোঝে তা নিশ্চিত করতেও এটি সাহায্য করতে পারে।

### **ফলোআপ এবং মনিটরিং**

যদিও জাতীয় সোসাইটি এখন আর কর্মসূচি বা সাড়াদানটির কাজকর্ম ও সংস্থানের জন্য দায়ী নয়, তবুও চলমান অগ্রগতি পরিবিক্ষণ করা গুরুত্বপূর্ণ। এর ফলে যা করতে সুবিধা হয়:

* ন্যাশনাল সোসাইটি চলে যাওয়ার পরে কমিউনিটি সম্পদ বা কাজকর্মের রক্ষণাবেক্ষণ করতে পারবে কিনা, অথবা আরও সহায়তার প্রয়োজন আছে কিনা তা চিহ্নিত করা
* কর্মসূচি ও সাড়াদানের দীর্ঘমেয়াদী প্রভাব সম্পর্কে ন্যাশনাল সোসাইটিকে মূল্যবান তথ্য প্রদান করা
* বর্তমান বা ভবিষ্যতের কর্মসূচি ও সাড়াদানের জন্য প্রয়োজনীয় উন্নতি সমূহ সহ, ন্যাশনাল সোসাইটির সমাপ্তি পরিকল্পনা প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাদেরকে মূল্যবান তথ্য প্রদান করা।

কমিউনিটিতে বসবাসকারী স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে নিয়মিত চেক-ইন এর মাধ্যমে যোগাযোগ রেখে, কেমন যাচ্ছে তা দেখার জন্য প্রতি তিন থেকে ছয় মাস অন্তর শাখা থেকে কমিউনিটি পরিদর্শন করে, অথবা কর্মসূচি বা সাড়াদানটি বন্ধ হওয়ার ছয় থেকে বারো মাস পরে ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের মাধ্যমে যৎসামান্য সম্পদ দিয়েই এটি করা যেতে পারে। ন্যাশনাল সোসাইটির যদি মতামত জানানোর একটি স্থায়ী ব্যবস্থা থাকে তবে যেকোনো প্রতিবন্ধকতাকে চিহ্নিত করতে এটি ব্যবহারও করা যেতে পারে।

#### কেস স্টাডি - হাইতিতে ট্রাক দ্বারা জল সরবরাহ বন্ধ করা

### ২০১১ সালে যখন হাইতি ভূমিকম্প সাড়াদানের অংশ হিসেবে ট্রাকে করে জল সরবরাহ বন্ধ করা হচ্ছিল, তখন কীভাবে কমিউনিটিকে অবহিত রাখা হয়েছিল এবং তারা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে ও মতামত জানাতে সক্ষম হয়েছিল, তা এই কেস স্টাডিটিতে বর্ণনা করা হয়েছে।

**প্রসঙ্গ**

* রাজধানী পোর্ট-অ-প্রিন্স জুড়ে ১৮ মাস ধরে ৬৬টি পানি সরবরাহের স্থানে বিনামূল্যে পানি পরিবহন করা হয়েছে।
* এটি ব্যয়বহুল ছিল এবং ২০১০ সালে ভূমিকম্পের ছয় মাস পর কলেরা প্রাদুর্ভাবের কারণে প্রত্যাশার চেয়ে অনেক বেশি সময় ধরে চলেছিল।
* আইএফআরসি এবং হাইতীয় রেড ক্রস পানি সরবরাহের দায়িত্ব হাইতীয় কর্তৃপক্ষ, বেসরকারি বিক্রেতা এবং কমিউনিটি পানি কমিটিগুলির কাছে ফিরিয়ে দেওয়ার পরিকল্পনা করেছিল, যা ভূমিকম্পের আগে মানুষদের যেভাবে পানি সরবরাহ করা হতো তার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ ছিল।
* নতুন পানি সরবরাহ প্রক্রিয়ার বেছে নেওয়া, স্থাপন করা এবং পরিচালনার ক্ষেত্রে কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করার এবং হস্তান্তর জুড়ে পরিবর্তন সম্পর্কে তাদের অবহিত করার প্রয়োজন ছিল।

**সিইএ উদ্দেশ্য**

আইএফআরসি-র পরিবহনকৃত পানির উপর নির্ভরশীলদের জানানো যে এই পরিষেবাটি ২০১১ সালের অক্টোবরের মধ্যে বন্ধ হয়ে যাবে এবং আইএফআরসি এই সময়ের মধ্যে তাদের কমিউনিটির প্রয়োজন মেটানোর জন্য বিকল্প, টেকসই সমাধান খুঁজে বের করার জন্য তাদের সাথে কাজ করবে।

**সিইএ লক্ষ্য সমূহ**

প্রভাবের আওতাধীন কমিউনিটি সমূহ:

* পানির নতুন উৎস স্থাপনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় অংশ নেবে।
* প্রক্রিয়াটির প্রতিটি পর্যায়ে কীভাবে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা এবং উদ্বেগের কথা জানানো যাবে, তা জানবে।
* আইএফআরসি-র পানি পরিবহন ২০১১ সালের সেপ্টেম্বরে বন্ধ হওয়ার তথ্য সহ পুরো প্রক্রিয়াটি জুড়ে তাদের অবহিত রাখা হবে।
* আইএফআরসি পরিবহন বন্ধ হলে তারা কীভাবে এবং কোথায় পানি পাবে তা জানবে এবং হ্রাস প্রক্রিয়াটি সম্পর্কে অবহিত থাকবে।

**মূল বার্তা সমূহ**

* কলেরা সংক্রমণের সংখ্যা কমার পর, রেড ক্রস জরুরি জল পরিবহন ২০১১ সালের সেপ্টেম্বরের মধ্যে বন্ধ হবে, তবে আমরা পানির বিকল্প উৎস খুঁজে বের করতে এবং স্থাপন করতে কমিউনিটির সাথে কাজ করব।
* এর প্রভাবের আওতাধীন সকল কমিউনিটির প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার এবং পানির বিকল্প উৎস বেছে নেওয়াতে ভূমিকা পালন করার সুযোগ থাকবে।
* পানি পরিবহন করা অত্যন্ত ব্যয়বহুল, তাই রেড ক্রস এটি চিরকাল করতে পারবে না এবং এতে ব্যবহৃত অর্থ পুনর্নির্মাণ পানি প্রকল্প সমূহে আরও ভালভাবে ব্যয় করা যেতে পারে।
* অনেক ক্ষেত্রে, ভূমিকম্পের আগের মতোই কর্তৃপক্ষ বা বেসরকারি বিক্রেতারা জল সরবরাহ করবে।
* আমরা প্রতিটি ধাপে আপনাদেরকে অবহিত রাখব এবং নিশ্চিত করব যে রেড ক্রস পরিবহন বন্ধ হলে আপনারা কীভাবে এবং কোথায় পানি পাওয়া যাবে তা জানেন ।

**কাজকর্ম**

**পর্যায় ১ - গণ যোগাযোগ এবং কম ব্যবহৃত ওয়াটার পয়েন্ট বন্ধ করা (মার্চ/এপ্রিল ২০১১)**

**কমিউনিটিকে জানানো যে সেপ্টেম্বরের মধ্যে পানি পরিবহন বন্ধ হবে, ব্যাখ্যা করা যে এটি কেন ঘটবে এবং প্রক্রিয়াটি কীভাবে কাজ করবে।**

* ৩০ মার্চ ২০১১ তারিখে ডব্লিউএটিএসএএন-র অতিথিদের সাথে রেড ক্রস রেডিও শো। শো-তে আলোচনা করা হবে যে কেন পানি পরিবহন অব্যাহত রাখা যাবে না এবং এখন থেকে শুরু করে সেপ্টেম্বরের প্রক্রিয়াটি উপস্থাপন করা হবে, উপরের মূল বার্তাগুলির উপর জোর দেওয়া হবে। শ্রোতাদের সরাসরি কলগুলি এর প্রতি জনসাধারণের প্রতিক্রিয়াকে বুঝতে সাহায্য করবে।
* সহযোগিতামূলক প্রক্রিয়াটিকে, এবং আইএফআরসি যে পানি পরিবহন অব্যাহত রাখতে পারবে না তা ব্যাখ্যা করার জন্য সাধারণ পোস্টার ডিজাইন ও মুদ্রণ করা হবে, যেগুলি ৬৬টি ওয়াটার পয়েন্ট এবং প্রভাবের আওতাধীন ক্যাম্পগুলি জুড়ে ব্যবহার করা যাবে।

**৪-৫টি কম ব্যবহৃত ওয়াটার পয়েন্ট অবিলম্বে বন্ধ করার বিষয়টি প্রভাবের আওতাধীন ব্যক্তিদের জানানো।**

* প্রভাবের আওতাধীন এলাকায় সেবা বন্ধের বিষয়ে ব্যাখ্যা করার জন্য কমিউনিটি সচলিকরণ।
* প্রতিটি পানি সরবরাহের স্থানে বন্ধ করার বিষয়ে পোস্টার লাগানো হবে। এই পোস্টারগুলিতে এর পরে সবচেয়ে কাছাকাছি থাকা পানির অবস্থান দেওয়া থাকবে।
* ওয়াটার পয়েন্টের ১ কিলোমিটারের মধ্যে থাকা সবাইকে একটি এসএমএস পাঠানো হবে, যাতে তাদের জানানো হবে যে কখন পয়েন্টটি বন্ধ হবে এবং সবচেয়ে কাছাকাছি কোথায় পানি পাওয়া যাবে।
* এসএমএস এবং পোস্টারে একটি টেলিফোন নম্বর দেওয়া হবে যেখানে মানুষেরা কোনো প্রশ্ন থাকলে কল করতে পারবে।
* রেড ক্রস রেডিও শো-তে এই পয়েন্টগুলি বন্ধের কথা প্রচার করা হবে।

**পর্যায় ২ - কমিউনিটির সম্পৃক্ততা (এপ্রিল থেকে পুরো সময় ধরে)**

**পানির বিকল্প সমাধান খুঁজে বের করা ও প্রতিষ্ঠার প্রক্রিয়ায় কমিউনিটি অবদান রাখবে এবং প্রক্রিয়া সম্পর্কে অভিযোগ জানাতে ও প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারবে।**

* প্রতিটি পৃথক ক্যাম্পের জন্য থাকা বিকল্প উৎসগুলি তুলে ধরে পোস্টার তৈরি করা হবে।
* তারা কীভাবে জড়িত হতে পারে তার বিজ্ঞাপন দিয়ে, বা বিভিন্ন পছন্দ সমুহ নিয়ে তাদের ভোট দিতে বলে প্রতিটি ক্যাম্প/কমিউনিটিতে তথ্য পাঠানোর জন্য ব্যবহৃত এসএমএস ব্যবস্থা।
* ক্যাম্পগুলিতে একটি রেড ক্রস অভিযোগ ও প্রশ্ন লাইনের বিজ্ঞাপন দেওয়া হবে, যেখানে মানুষ কল করতে এবং তাদের উদ্বেগের কথা জানাতে পারবে। এই লাইনের মাধ্যমে সংগৃহীত তথ্য ডব্লিউএটিএসএএন-কে প্রদান করা হবে।
* প্রতিটি ক্যাম্প/কমিউনিটির জন্য নির্দিষ্ট রেকর্ড করা তথ্য আপলোড করতে এবং ক্যাম্পে বিজ্ঞাপন দেওয়ার জন্য একটি ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রিকগনিশন (আইভিআর) ফ্রি-কল লাইন ব্যবহার করা হবে। বিস্তারিত জরিপ চালানোর জন্যও আইভিআর ব্যবহার করা যেতে পারে, যেখানে অংশগ্রহণকারীরা তাদের উত্তর নির্দেশ করতে বোতাম টিপবে, এইভাবে এসএমএস-এর যেকোনো সাক্ষরতা এবং আকারের সীমাবদ্ধতাকে কাটিয়ে ওঠা যাবে।
* ক্যাম্পগুলিতে বার্তা ছড়িয়ে দেওয়ার জন্য সাউন্ড ট্রাক ব্যবহার করা হবে এবং কমিউনিটি সচলিকরণ টিমগুলির সাথে সেগুলি একযোগে কাজ করবে - উদাহরণস্বরূপ, একটি সাউন্ড ট্রাক রেকর্ড করা তথ্য বাজাবে এবং তারপর কমিউনিটি টিমগুলি মানুষের সাথে প্রশ্নোত্তর পর্ব পরিচালনা করবে।

**পর্যায় ৩ - প্রকল্প হস্তান্তর ও নতুন পানি প্রক্রিয়া সম্পর্কে যোগাযোগ ও অবহিতকরণ**

**কমিউনিটি তাদের ক্যাম্পে আইএফআরসি পানি পরিবহন বন্ধ হওয়ার তারিখটি জানে, এর পরে তারা কীভাবে পানি পেতে পারে এবং তারা কীভাবে নতুন প্রক্রিয়াটি সম্পর্কে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে ও যেকোনো উদ্বেগ জানাতে পারে, তা জানে।**

* পানি পরিবহন বন্ধ হওয়ার তারিখ এবং নতুন প্রক্রিয়ার বিস্তারিত বিবরণ সংবলিত পোস্টার।
* এসএমএস-এর মাধ্যমে তথ্য প্রচার করা হবে।
* নতুন প্রক্রিয়া সমূহ সম্পর্কে রেকর্ড করা তথ্য প্রদানের জন্য আইভিআর ব্যবহার করা হবে।
* রেড ক্রস অভিযোগ ও প্রশ্ন লাইন বাসিন্দাদের কল গ্রহণ করবে।
* নতুন পানি প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করার জন্য সাউন্ড ট্রাক প্রতিটি ক্যাম্পে যাবে।
* সামাজিক সচলিকরণ।

**পর্যায় ৪ - নতুন প্রক্রিয়াটির পরিবিক্ষণ ও মূল্যায়ন**

**নতুন পানি প্রক্রিয়া সম্পর্কে মতামত সংগ্রহ করা এবং যেকোনো অমীমাংসিত বিষয় যে উত্থাপন করা ও আইএফআরসি-কে জানানো যাবে তা নিশ্চিত করা।**

* রেড ক্রস অভিযোগ ও প্রশ্ন লাইন কল নেওয়া চালিয়ে যাবে।
* নতুন প্রক্রিয়াগুলির ব্যাপারে জনগণের সন্তুষ্টি পরিমাপের উদ্দেশ্যে তৈরি করা জরিপের জন্য আইভিআর এবং/অথবা এসএমএস ব্যবহার করা হয়।

**প্রভাব**

জুন ২০১১ সালে পরিচালিত রেড ক্রস সুবিধাভোগী যোগাযোগ ও অবহিতকরণ মূল্যায়ন থেকে জানা যায় যে পানি পরিবহন বন্ধের প্রভাবের আওতাধীন কমিউনিটির মানুষেরা নতুন প্রক্রিয়াগুলি সম্পর্কে ভালভাবে অবগত বোধ করেছিল এবং তথ্যটি পাওয়ার মূল্য উপলব্ধি করেছিল। তারা পরিষেবা বন্ধ হওয়া নিয়ে ক্ষুব্ধ ছিল না এবং ‘শুধু জানতে চেয়েছিল’ যে কী ঘটছে। মতামত হটলাইনে প্রায় ৪০টি কল এসেছিল, যার মধ্যে প্রায় ১০টি আগের ১৮ মাস ধরে জল সরবরাহের জন্য রেড ক্রসকে ধন্যবাদ জানাতে করা হয়েছিল।

#### অতিরিক্ত সহায়তা বা তথ্যের উৎস

* গ্রুপ ইউআরডি-র [‘মানবিক খাতের মাঠকর্মীদের জন্য অংশগ্রহণ হ্যান্ডবুক](https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/) (২০০৯) এর পৃষ্ঠা ২১৫ দেখুন
* হিউম্যানিটারিয়ান হেলথ এথিকস [‘নৈতিক দর্শন এবং মানবিক স্বাস্থ্যসেবা প্রকল্পের সমাপ্তি’](https://humanitarianhealthethics.net/ethics-and-the-closure-of-humanitarian-healthcare-projects/) (২০১৯) যার ভেতরে একটি সংক্ষিপ্ত[মানবিক প্রকল্প বন্ধ করার নৈতিক বিবেচনা সমূহ নিয়ে দিকনির্দেশক নোট](https://humethnet.files.wordpress.com/2019/09/ethics-of-closing-humn-projects_aug-2019_condensed.pdf)রয়েছে
* আইএফআরসি-র [‘সহনশীলতার রোডম্যাপ’](https://oldmedia.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/1310403-Road-Map-to-Community-Resilience-Final-Version_EN-08.pdf)-এ কমিউনিটির সক্ষমতা জোরদার করার বিষয়ে বিস্তারিত দিকনির্দেশনা আছে
* [‘স্টপিং অ্যাজ সাকসেস: স্থানীয়দের নেতৃত্বে উন্নয়নের রূপান্তর’](https://www.stoppingassuccess.org/) প্রকল্পের [রিসোর্স লাইব্রেরি](https://www.stoppingassuccess.org/resources/)-তে স্থানীয় পদক্ষেপ গ্রহণকারী ও সংস্থাগুলির কাছে হস্তান্তরিত হওয়ার উপর কেস স্টাডি, গাইড এবং টুল রয়েছে।