

অভিযোগ এবং মতামত  
জানানোর পদ্ধতি সম্পর্কে  
রোহিঙ্গাদের দৃষ্টিভঙ্গি

বিস্তারিত তৃতীয় পৃষ্ঠায়

# যা জুনা জরুরি

রোহিঙ্গা সংকটে মানবিক সহায়তার  
ক্ষেত্রে পাওয়া মতামতের বুলেটিন

ইস্যু ৫৬ × মঙ্গলবার, ২৬ অক্টোবর ২০২১

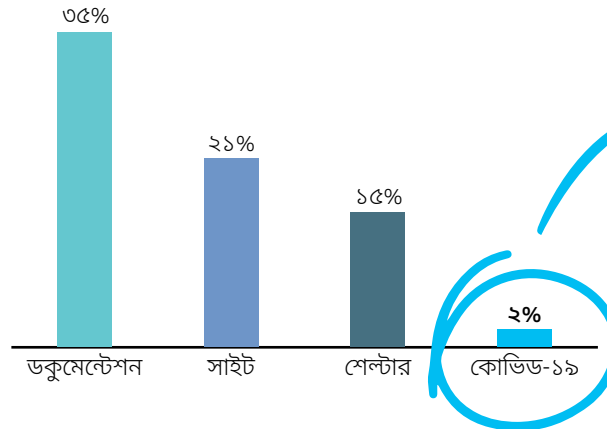
## রোহিঙ্গা জনগোষ্ঠীর মধ্যে কোভিড-১৯ এর ভ্যাকসিন নিয়ে উদ্বেগ

সূত্র: কমিউনিটি ফিডব্যাক ও রেসপন্স মেকানিজম (সিএফআরএম) এবং বিভিন্ন ক্যাম্পের লিসেনিং গ্রুপের আলোচনার মাধ্যমে এজেন্সিগুলো\* নানা সময়ে যে মতামতগুলো সংগ্রহ করেছে, ২০১৮ এর জানুয়ারি থেকেই বিবিসি মিডিয়া অ্যাকশন তা সমন্বয় করে আসছে। এইসংখ্যাটিতে, ভ্যাকসিনসম্পর্কিত যে প্রশ্নগুলো উঠে এসেছে সেগুলো মূলত জুন থেকে আগস্ট ২০২১ এর মধ্যবর্তী সময়ে ছয়টি ক্যাম্প থেকে সংগৃহীত ২৫১টি কেস এর তথ্য থেকে সংগ্রহ করা হয়েছে। এছাড়া এই উদ্বেগগুলো সম্পর্কে আরও ভালোভাবে জানতে বিবিসি মিডিয়া অ্যাকশন ক্যাম্প ১১ তে ১১টি সাক্ষাত্কার (৫ জন পুরুষ এবং ৬ জন নারী, যাদের বয়স ২০-৪০ বছরের মধ্যে) পরিচালনা করেছে।

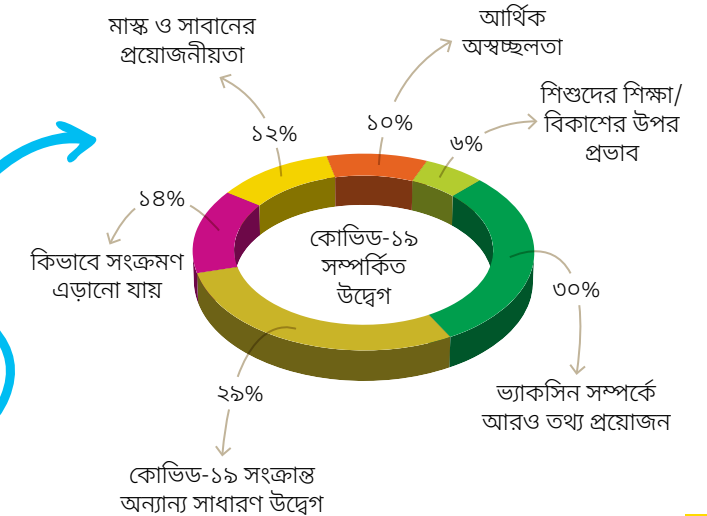
\* ইউনাইটেড নেশনস হাই কমিশনার ফর রিফিউজি (ইউএনএইচসিআর), দ্য ডেনিশ রিফিউজি কাউন্সিল (ডিআরসি), কনসার্ন ওয়ার্ল্ডওয়াইড, এসিএফ (অ্যাকশন অ্যাগেইনস্ট হাঙ্গার), সেভ দ্য চিলড্রেন এবং অক্সফাম সহ বিভিন্ন এজেন্সি।

সাম্প্রতিক সময়ের মতামত (জুন-আগস্ট ২০২১) থেকে বোঝা যায় যে রোহিঙ্গা কমিউনিটির মানুষেরা প্রাথমিকভাবে তাদের ডকুমেন্টেশন, সাইট (সেতু, রাস্তা, সিঁড়ি, পয়ঃনিষ্কাশন বা ড্রেনেজ, সুরক্ষা প্রাচীর প্রভৃতি) এবং শেল্টারের সাথে সম্পর্কিত বিষয়গুলো নিয়ে বেশি উদ্বেগ। এর পাশাপাশি ২% ক্ষেত্রে কোভিড-১৯ সম্পর্কিত উদ্বেগগুলোও উঠে এসেছে। আর এই উদ্বেগগুলোর মধ্যে ৩০% মানুষ টিকা সম্পর্কিত সমস্যা, যেমন - কবে নাগাদ টিকা পাওয়া যাবে এ বিষয়ে কথা বলেছেন। এদের মধ্যে বেশিরভাগই ছিলেন যুবক যাদের বয়স ২০ থেকে ২৯ বছরের মধ্যে। অন্যদিকে উত্তরদাতা, বিশেষ করে নারীরা ভ্যাকসিনের গুরুত্ব সম্পর্কে সচেতন ছিলেন।

সাধারণভাবে রোহিঙ্গা কমিউনিটি থেকে  
যে উদ্বেগগুলো উঠে এসেছে



কোভিড-১৯ সম্পর্কিত সুনির্দিষ্ট উদ্বেগ



শুধুমাত্র বয়স্ক ব্যক্তিদের টিকা দেওয়া হচ্ছে এ ব্যাপারে সাধারণভাবে সবাই সচেতন হলেও এই টিকা কারা পাবেন (৫০ বছরের বেশি না কি ৬০ বছরের বেশি বয়সীরা) তা নিয়ে এক ধরনের বিভ্রান্তি রয়েছে। এছাড়া শুধুমাত্র বয়স্ক মানুষরাই কেন টিকা পাবেন সেটি নিয়েও তারা বিস্ময় প্রকাশ করেছেন।

একজন নারী উত্তরদাতা বলেছেন, তিনি শুনেছেন যেসব বয়স্ক ব্যক্তিদের স্বাস্থ্য সমস্যা রয়েছে তাদের টিকা দেওয়া হচ্ছে না। তবে কোন পুরুষ অংশগ্রহণকারী এটি উল্লেখ করেননি।

“আমি শুনেছি ডায়াবেটিসের মতো কিছু রোগ থাকার কারণে ৬০-৭০ বছর বয়সী বয়স্ক ব্যক্তিরা ভ্যাকসিন পাচ্ছেন না। আমি এটাও শুনেছি যে ভ্যাকসিন শুধুমাত্র তাদেরই দেওয়া হবে যারা সুস্থ এবং যাদের কোনো রোগ নেই। কোনো ধরনের রোগ থাকলে তাদের ভ্যাকসিন দেওয়া হবে না।”

- নারী, ২৫, ক্যাম্প ১১

উত্তরদাতারা জানিয়েছেন, ভ্যাকসিন নেয়া লোকজন ক্যাম্প ইন চার্জ (সিআইসি) অফিসের কাছের একটি কেন্দ্র থেকে টিকা নিয়েছেন। মাঝি (স্থানীয় নেতা) এবং তাদের ব্লকের অন্যান্য প্রবীণরা তাদের আশ্বস্ত করেছেন যে যারা এখনও টিকা পাননি তাদের পরবর্তী রাউন্ডে টিকা দেওয়া হবে।

বেশিরভাগ পুরুষ উত্তরদাতা বলেছেন যে টিকা নেয়ার পর কারও কোনো সমস্যা হলে কী করবেন সেটি তারা জানেন না। একজন উত্তরদাতা জানান, টিকা নেয়ার পরে যারা ব্যথা অনুভব করছিলেন তারা এক ধরনের মলম ব্যবহার করেছিলেন, যেটি ক্যাম্পে বসবাসকারী মানুষ সাধারণত যেকোনো ধরনের ব্যথার জন্যই ব্যবহার করেন। আবার কিছু উত্তরদাতা জানান যে ভ্যাকসিন নেয়ার পর হালকা ব্যথা হওয়াটা স্বাভাবিক।

“যদি কোন ব্যথা হয়, আমরা ‘মুড’ মলম ব্যবহার করি (স্থানীয় ফার্মেসিতে পাওয়া যায়, যা সাধারণত জয়েন্টের ব্যথায় ব্যবহৃত হয়)। ভ্যাকসিন নেয়ার পর যদি কারো কোনো ব্যথা হয়, তারাও সেটি ব্যবহার করেন।”

- পুরুষ, ৩০, ক্যাম্প ১১

তুলনামূলকভাবে পুরুষ উত্তরদাতাদের মধ্যে ভ্যাকসিন সম্পর্কে তেমন সচেতনতালক্ষ্য করা যায়নি। তারা বলেছেন যেহেতু তাদের বেশিরভাগ সময় বাড়ির বাইরে দিনমজুর হিসাবে কাজ করতে হয়, তাই তাদের জন্য ভ্যাকসিন সম্পর্কিত তথ্য জানার সুযোগও তুলনামূলক কম। পুরুষদের ক্ষেত্রে ভ্যাকসিন সম্পর্কিত তথ্যের প্রধান উৎস হলো তাদের প্রতিবেশী, মাঝি এবং ব্লকের বয়োজ্যেষ্ঠরা। উত্তরদাতারা বলেছেন মাঝি এবং ভলান্টিয়ারদের কাছ থেকে তারা জেনেছেন যে তাদের চার থেকে পাঁচ মাসের মধ্যে টিকা দেওয়া হবে এবং যেহেতু ভ্যাকসিনের প্রচারণা শুরু হয়েছে মাত্র এক মাস হলো, তাই তারা এ বিষয়টি নিয়ে খুব একটা চিন্তিত নন। যদিও শেষ পর্যন্ত যদি ভ্যাকসিন পেতে দেরি হয় তাহলে বিষয়টি তাদের উদ্বিগ্ন করে তুলতে পারে।

## পুরুষ এবং নারীরা ভিন্ন ভিন্ন উৎস থেকে কোভিড-১৯ সম্পর্কিত তথ্য পান

পুরুষ উত্তরদাতাদের মতে, তাদের জন্য তথ্যের প্রধান উৎস হল ভলান্টিয়ার, মাঝি এবং মসজিদের লাউডস্পিকার থেকে দেওয়া ঘোষণাগুলো। অন্যদিকে নারী উত্তরদাতারা বলেছেন, তারা তাদের প্রতিবেশীদের কাছ থেকে ভ্যাকসিন সম্পর্কিত তথ্য পান, ভলান্টিয়ারদের কাছ থেকে নয়। এর মধ্যে কেউ কেউ এটিও বলেছেন যে ভলান্টিয়ারা খুব কমই তাদের বাড়িতে আসেন।

“ভলান্টিয়াররা আমাদের শেন্টারে আগের মতো আর আসেন না। এ কারণে আমরা ভ্যাকসিনের গুরুত্ব সম্পর্কে কমই জানি এবং কবে নাগাদ আমরা টিকা পাবো সেটিও আমাদের জানা নেই।”

- নারী, ২২, ক্যাম্প ১১

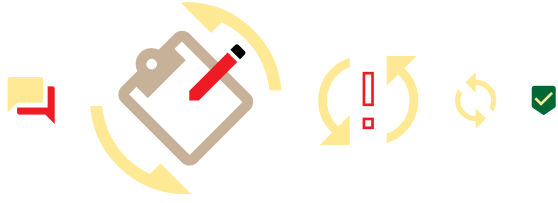
উত্তরদাতারা আরও বলেছেন যে টিকার কোনো অসুবিধা বা পার্শ্বপ্রতিক্রিয়া আছে কি না সে সম্পর্কে তারা সচেতন নন। তারা বলেন, এটি উপকারী এবং সে কারণে এটি নিতেও তাদের কোনো দ্বিধা নেই।

সিএফআরএম (CFRM) তথ্য থেকে দেখা গেছে, কবে নাগাদ ভ্যাকসিন পেতে পারেন সে বিষয়ে নারীরা (বেশিরভাগই ২০-২৯ বছর বয়সী) জানতে আগ্রহী। তারা বলেছেন, যেহেতু স্বামীই পরিবারের প্রধান উপার্জনকারী হিসেবে তাদের খাবার, কাপড় ইত্যাদি দেন, তাই টিকা সংক্রান্ত সিদ্ধান্তও তাদের উপর নির্ভর করে। **সুতরাং নারীরা ভ্যাকসিনের গুরুত্ব জানলেও বা টিকা নিতে ইচ্ছুক হলেও তারা টিকা দিতে পারবেন কি না সেটি নির্ভর করবে তাদের পরিবারের পুরুষদের উপর।**

“আমার স্বামী তার অনুমতি ছাড়া আমাকে কিছু করতে নিষেধ করেছেন। তাই ভলান্টিয়াররা যদি আমাদের বাড়িতে ভ্যাকসিন দিতে আসে এবং তখন যদি আমার স্বামী অনুপস্থিত থাকেন, তাহলে আমি টিকা নিতে চাইলেও তার অনুমতি ছাড়া টিকা দিতে পারবো না।”

- নারী, ২২, ক্যাম্প ১১





# অভিযোগ এবং মতামত জানানোর পদ্ধতি সম্পর্কে রোহিঙ্গাদের দৃষ্টিভঙ্গি

সূত্র: রোহিঙ্গা সম্প্রদায়ের সদস্যদের অভিযোগ এবং মতামত জানানোর পদ্ধতি সম্পর্কে দৃষ্টিভঙ্গি ও অভিজ্ঞতা বোঝার জন্য, ট্রান্সলেটর্স উইদাউট বর্ডার (টিডব্লিউবি) ক্যাম্পে বসবাসকারী ১০ জন পুরুষ এবং ৪ জন মহিলার ফোনের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার নিয়েছিল। ২০২১ সালের অক্টোবর মাসের মাঝামাঝি সাক্ষাৎকারগুলো নেওয়া হয়েছিল।

মানসম্মত অভিযোগ ও মতামত জানানোর ব্যবস্থা (সিএফএম) প্রতিষ্ঠা করা এবং সেটা যাতে সকলের জন্য সহজে ব্যবহারযোগ্য হয় তা নিশ্চিত করা রোহিঙ্গা শরণার্থীদের প্রতি মানবিক সংস্থাগুলির জবাবদিহিতা এবং প্রদত্ত সেবার মান উন্নত করার জন্য অত্যন্ত জরুরি। বর্তমানে ক্যাম্পগুলোতে সিএফএম সম্পর্কে রোহিঙ্গাদের দৃষ্টিভঙ্গি এবং অভিজ্ঞতা আরও ভালোভাবে জানার জন্য টিডব্লিউবি সম্প্রদায়ের কয়েকজন সদস্যের সাথে সাক্ষাৎকারের আয়োজন করেছিল।

## মানুষ মতামত এবং অভিযোগ জানানোর জন্য ভিন্ন ভিন্ন পদ্ধতি ব্যবহার করে

সাক্ষাৎকারে ১৫ জনের মধ্যে ১২ জন বলেছেন যে তারা জানেন যে তাদের স্থানীয় এলাকায় কোথায় গিয়ে মতামত ও অভিযোগ জানাতে পারবেন। সাক্ষাৎকার দাতারা বলেছেন তারা সাধারণত প্রথমে একজন মাঝির সাথে কথা বলেন। কেউ কেউ কমিউনিটির অনানুষ্ঠানিক নেতাদের সাথে বা স্থানীয় সিআইসি (ক্যাম্প-ইন-চার্জ) অফিসে গিয়ে কথা বলেন। অন্যদের মধ্যে অনেকে অভিযোগ জানাতে সরাসরি এনজিও বা জাতিসংঘের অফিস বা তাদের স্বেচ্ছাসেবকদের কাছে যান। তিনজন উত্তরদাতা বলেছেন যে মতামত বা অভিযোগ কোথায় গিয়ে জানাতে হবে তা তারা জানেন না।

## বেশিরভাগ মানুষের কাছে সিএফএম সম্পর্কে যথেষ্ট তথ্য নেই এবং যারা অভিযোগ করেছেন তাদের বেশিরভাগই জানিয়েছেন যে তাদের সমস্যার কোনও সমাধান করা হয়নি

ছয়জন সাক্ষাৎকারদাতা বলেছেন যে অতীতে প্রধানত এনজিও-দের কাছে থেকে তারা জানতে পেরেছিলেন যে কীভাবে অভিযোগ এবং মতামত জানাতে হবে, তবে ৯ জন অংশগ্রহণকারী জানিয়েছেন যে তারা এব্যাপারে কোনো তথ্য পাননি। ছয়জন সাক্ষাৎকারদাতা, ৩ জন নারী এবং ৩ জন পুরুষ বলেছেন যে তারা গত ১২ মাসে মতামত দিয়েছেন বা অভিযোগ জানিয়েছেন। তাদের মধ্যে পাঁচজন সেটা এনজিও বা সিআইসি স্বেচ্ছাসেবকের জানিয়েছেন এবং ১ জন একটি সংস্থাকে চিঠি লিখে জানিয়েছেন। তারা বিভিন্ন বিষয়

সম্পর্কে অভিযোগ জানিয়েছেন যেমন পানি ও স্যানিটেশন, রেশন, ক্ষতিগ্রস্ত শেল্টার, ঘুষের সমস্যা এবং স্বাস্থ্যসেবা নিয়ে অসন্তুষ্টি। ৬ জন সাক্ষাৎকার দাতাদের মধ্যে মাত্র ১ জন বলেছেন যে তিনি তার অভিযোগে যে সাড়া পেয়েছেন তা নিয়ে সন্তুষ্ট, আর বাকি ৫ জন বলেছেন যে তাদের সমস্যার কোনও সমাধান করা হয়নি।

## মানুষ অভিযোগ করার চেয়ে মতামত জানাতে বেশি স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন

১১ জন অংশগ্রহণকারী বলেছেন যে তারা সংস্থাগুলোকে মতামত জানাতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন, যদিও বাকি ৪ জন বলেছেন তারা করেন না। যে ৪ জন মতামত দিতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন না তাদের মধ্যে তিনজনের আশঙ্কা যে মতামত জানালে তারা যে সেবাগুলো পাচ্ছেন সেটা পাবেন না; এদের মধ্যে একজন বলেছেন যে তিনি মতামত জানাতে ভয় পান। সেই সাথে এই ৪ জন সহ বেশির ভাগ অংশগ্রহণকারী (১১ জন) বলেছেন যে তারা কোনও সংস্থার কাছে বা সংস্থা সম্পর্কে অভিযোগ জানাতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন না। কেন স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন না তা জানতে চাইলে তারা বলেছেন যে, তারা সংস্থাগুলোর কাছ থেকে যে সেবা পাচ্ছেন সেজন্য কৃতজ্ঞ। তারা বিশ্বাস করেন যে সংস্থাগুলো ভালো উদ্দেশ্যে কাজ করছে এবং তাদের যে সেবা দিচ্ছে তা তাদের জীবনধারণের জন্য অত্যন্ত জরুরি। দুইজন ব্যক্তি এই উদ্বেগ তুলে ধরেছেন যে অভিযোগ জানালে তার পরিণাম নেতিবাচক হতে পারে এবং সেই কারণে তারা হয়ত আর সহায়তা পাবেন না।

“আমি এনজিওগুলোর বিরুদ্ধে অভিযোগ করতে চাই না কারণ তারা আমাদের উন্নতির জন্য কাজ করছে আর আমাদের যা যা প্রয়োজন তা দিচ্ছে।”

– রোহিঙ্গা পুরুষ, ২২

“আমাদের মনে হয় যে আমরা যদি অভিযোগ করি তবে আমরা এনজিওগুলোর কাছ থেকে আর কোনও সাহায্য পাবো না।”

– রোহিঙ্গা পুরুষ, ২০

## কিছু মানুষ মতামত ও অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে ভাষাগত বাধার সম্মুখীন হচ্ছেন

১৫ জন সাক্ষাৎকার দাতার মধ্যে তিনজন বলেছেন যে ভাষাগত বাধার কারণে তাদের মতামত বা অভিযোগ জানাতে সমস্যায় পড়ছেন। দুই জন এই বিষয়টিও উল্লেখ করেছেন যে সিআইসি বা অন্যান্য কর্মীরা শুধুমাত্র বাংলা ভাষায় কথা বলেন এবং অন্য একজন সাক্ষাৎকারদাতা বলেছেন যে বিদেশী কর্মীরা শুধুমাত্র ইংরেজি ভাষায় কথা বলেন। সাক্ষাৎকার দাতাদের মধ্যে মাত্র একজন মতামত ও অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে সাংস্কৃতিক বাধার ব্যাপারটা উল্লেখ করেছেন। এই ব্যক্তি তাদের এবং সিআইসি স্বেচ্ছাসেবকদের মধ্যে ক্ষমতার বৈষম্য সম্পর্কে উদ্বেগ প্রকাশ করে বলেছেন যে যখন তারা অভিযোগ বা মতামত জানাতে যান তখন প্রায়শই তাদের কথা শুনে ফিরিয়ে দেওয়া হয়।

“ সবচেয়ে ভালো হবে যদি সংস্থাগুলো একটা পৃথক অফিস তৈরি করে যেখানে গিয়ে লোকেরা খোলাখুলি অভিযোগ বা মতামত জানাতে পারে।”

- রোহিঙ্গা পুরুষ, ৩৩

“ নারী স্বেচ্ছাসেবীরা যদি আমাদের বাড়িতে এসে দেখেন যে আমরা কি ধরনের সমস্যায় ভুগছি, তাহলেই আমাদের জন্য সবচেয়ে ভালো হবে।”

- রোহিঙ্গা নারী, ২০

## মানুষ মুখোমুখি সাক্ষাতের মাধ্যমে মতামত ও অভিযোগ জানাতে চান

যখন সাক্ষাৎকারদাতাদের জিজ্ঞাসা করা হয়েছিল যে তারা কীভাবে তাদের মতামত বা অভিযোগ জানাতে স্বেচ্ছন্দ্য বোধ করবেন, তখন তারা এর জন্য একটা পৃথক অফিসের ব্যবস্থা করার পরামর্শ দিয়েছেন এবং তার পাশাপাশি, সময়মতো সাড়া পাওয়ার কথা বলেছেন। তারা বিশেষত নারীদের জন্য নারী স্বেচ্ছাসেবীদের নিয়মিত সাক্ষাৎ করে এই পদ্ধতি সম্পর্কে নির্দেশনা ও সহায়তা দেওয়ার পরামর্শ দিয়েছেন। সাক্ষাৎকারদাতাদের সকলেই বলেছেন যে তারা ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাতের মাধ্যমে এবং রোহিঙ্গা ভাষায় মতামত ও অভিযোগ জানাতে চান এবং এক্ষেত্রে গোপনীয়তা রক্ষা করার বিষয়টি নিয়ে তাদের উদ্বেগ রয়েছে।



বিবিসি মিডিয়া অ্যাকশন এবং ট্রান্সলেটর্স উইদাউট বর্ডার্স মিলিত ভাবে রোহিঙ্গা সংকটে ক্ষতিগ্রস্ত জনসাধারণের কাছ থেকে মতামত সংগ্রহ করা এবং সেগুলো সংকলিত করার কাজ করছে। এই সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদনটির উদ্দেশ্য হল বিভিন্ন বিভাগগুলোকে রোহিঙ্গা এবং আশ্রয়দাতা (বাংলাদেশী) সম্প্রদায়ের থেকে পাওয়া বিভিন্ন মতামতের একটি সংক্ষিপ্ত বিবরণ দেওয়া, যাতে তারা জনগোষ্ঠীগুলোর চাহিদা এবং পছন্দ-অপছন্দের বিষয়টি বিবেচনা করে তাদের কাজ আরও ভালোভাবে পরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন করতে পারে।

বর্তমানে এই কর্মকাণ্ডটি যুক্তরাষ্ট্র সরকারের অর্থায়নে এবং ইন্টারন্যাশনাল রেসকিউ কমিটির সহায়তায় পরিচালিত হচ্ছে। ইইউ হিউম্যানিটারিয়ান এইড এর অর্থায়নে এতে আরও সহায়তা করছে এসিএফ।

‘যা জানা জরুরি’ সম্পর্কে আপনার যেকোনো মন্তব্য, প্রশ্ন অথবা মতামত, [info@cxfeedback.org](mailto:info@cxfeedback.org) ঠিকানায় ইমেইল করে জানাতে পারেন।