অভিযোগ পেশ করা

স্কটল্যান্ডে অধিকাংশ পাবলিক সার্ভিসেস সরবরাহের সংস্থাগুলো সম্পর্কে অভিযোগের জন্যে চূড়ান্ত পর্যায় হলো স্কটিশ পাবলিক সার্ভিসেস অ্যামবুড্সম্যান (SPSO)। যেসব সংস্থার উপর অ্যামবুড্সম্যানের মাধ্যমে অভিযোগ করা যায় সেগুলোর অধিকাংশের মধ্যে রয়েছে:

কাউন্সিল ● ন্যাশনাল হেলথ্ সার্ভিস
হাউজিং অ্যাসোসিয়েশন ● স্কটিশ গভার্ণমেন্ট
কলেজ ও ইউনিভার্সিটি ● স্কটিশ পাবলিক সংস্থাগুলো

আমাদের সার্ভিস হলো স্বতন্ত্র, নিরপেক্ষ এবং অবাধ।

SPSO-এর অ্যাডভাইস লাইন নম্বর হলো: 0800 377 7330

SPSO তথ্যের প্রচারপত্র 1

SPSO-তে কি আমি আমার অভিযোগ পেশ করতে পারবো?

স্কটল্যান্ডের অধিকাংশ পাবলিক সার্ভিসেস (জনসাধারণের সেবাসমূহ) সম্পর্কে অভিযোগের চূড়ান্ত পর্যায় হলো SPSO। কোন সংস্থা খারাপ সার্ভিস সরবরাহ, বিশ্রী সার্ভিস বিলি অথবা সার্ভিস সরবরাহে ব্যর্থ হয়েছে বলে যদি আপনি মনে করেন তাহলে সেই সংস্থার নিকট আপনার প্রথমে অভিযোগ পেশ করতে হবে। সংশ্লিষ্ট সংস্থার আনুষ্ঠানিক অভিযোগ পদ্ধতি সম্পূর্ণভাবে ব্যবহারের পর যেক্ষেত্রে অভিযোগের সমাধান না হয় সেক্ষেত্রেই শুধুমাত্র অভিযোগ সাধারণত: আমরা বিবেচনা করি। কোন জবাবদিহি এবং কাজকর্ম সঠিকভাবে করে দেওয়ার জন্যেই এই সুবিধা তাদেরকে দেওয়া হয়।

সংস্থার অভিযোগ পদ্ধতি কিভাবে সম্পূর্ণ করতে হয়

1 আপনি যে সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগ করতে চান সে সংস্থাকে যোগযোগ করুন এবং তাদের 'আনুষ্ঠানিক অভিযোগ পদ্ধতি' বা ফর্মাল কমপ্লেইন্টস প্রসিডিউর-এর বিস্তারিত পাঠানোর জন্যে অনুরোধ করুন। কোন কোন আনুষ্ঠানিক অভিযোগের পদ্ধতি একাধিক পর্যায় থাকে। সেটার মানে হলো যে, প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের সমাধান না হলে সেটা সংস্থার অতিরিক্ত সিনিয়র বা প্রবীন কোন ব্যক্তি দ্বারা বিচার-বিবেচনা করা হয়।

2 আপনার অভিযোগ লিখিতভাবে পেশ করুন। আপনার চিঠিতে শিরোনাম দিন 'আনুষ্ঠানিক অভিযোগ' বা ফর্মাল কমপ্লেইন্ট এবং আপনার সে চিঠি ও সেটার প্রাপ্ত কোন জবাবের কপি রাখুন। এই প্রচারপত্রের উদাহরণ অনুগ্রহ করে দেখুন।

3 সঠিক কর্মচারী সদস্যকে যে লিখেছেন ও সঠিক ঠিকানায় যে পাঠিয়েছেন সেটা সুনিশ্চিত করুন। কাকে লিখতে হবে সে ব্যাপারে যদি আপনি অনিশ্চিত থাকেন তাহলে হেড অফিসে চীফ এক্সিকিউটিভকে লিখুন, তিনি আপনার চিঠি সঠিক ব্যক্তিকে পাঠানোর ব্যবস্থা করবেন।

4 যদি সংস্থাটি আপনাকে টেলিফোনে জবাব দেয় তাহলে সেটা লিখিতভাবে সুনিশ্চিত বা কনফার্ম করার জন্যে অনুরোধ করুন।

5 আপনি জবাব পেয়ে যদি অসন্তুষ্ট থাকেন তাহলে আনুষ্ঠানিক অভিযোগের ব্যাপারে যে এই চিঠি সেটা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করে অভিযোগ পদ্ধতির পরবর্তী পর্যায়ের ব্যক্তিকে লিখুন। আপনার অভিযোগ কি সম্পর্কে, আপনার পাওয়া জবাবে আপনি অসন্তুষ্ট কেন এবং কি বিচার-বিবেচনা করা উচিত বলে আপনি চান সেগুলো চিঠিতে বলুন।

আপনার অভিযোগ পেশের জন্যে আপনার স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরো সাহায্য-সহায়তা করতে পারে। আপনি একবার যদি এই সম্পূর্ণ অভিযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করে থাকেন আর চূড়ান্ত জবাবে আপনি অসন্তুষ্ট থাকেন তাহলে SPSO-কে পাঠানোর জন্যে তখন আপনার অভিযোগ প্রস্তুত থাকবে।

অভিযোগ সম্পর্কে চিঠি লিখা

আপনার নাম
ঠিকানা
তারিখ

নাম
চাকুরীর পদমর্যাদা
সংস্থার ঠিকানা

প্রিয়

আনুষ্ঠানিক অভিযোগ

আনুষ্ঠানিক অভিযোগ (ফর্মাল কমপ্লেইন্ট) হিসেবে নিম্নে উল্লেখিত বিষয়গুলো বিচার-বিবেচনা করার জন্যে আমি আপনাকে অনুরোধ করছি।

আপনার অভিযোগের বিবরণ - কিভাবে দোষ-ত্রুটি হয়েছে এবং সে কারণে আপনি কিভাবে ভূক্তভোগী হয়েছেন সেগুলোর বর্ণনা দিন। সুস্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত রাখার চেষ্টা করুন।

বিষয়টি সমাধানের ব্যাপারে আপনার কি মতামত। অভিযোগ পেশের ফলাফল হিসেবে আপনি কি ঘটা দেখতে চান সে ব্যাপারে সুস্পষ্ট থাকুন। আপনি কি দু:খপ্রকাশ (অ্যাপলজী) দেখতে চান, নীতি বা পলিসিতে পরিবর্তন চান, আপনাকে যে সার্ভিস দেওয়ার কথা ছিল সে সার্ভিস কি দেওয়া হয়নি? আপনার চিঠিতে এসব বিষয় সুস্পষ্ট করুন।

চিঠিতে উল্লেখিত বিষয়গুলোর সম্পূর্ণ উত্তর দিতে আপনার কেমন সময়ের প্রয়োজন হবে সেটা সময়মাত্রা আনুমানিকভাবে উল্লেখ করে এই চিঠির লিখিতভাবে প্রাপ্তিস্বীকার পাওয়ার জন্যে আমি প্রত্যাশা করছি।

আপনার ...

আপনার নাম

SPSO-তে অভিযোগ পেশ করা

আমরা যখন একবার যাচাই করে দেখবো যে আপনি সংস্থার সম্পূর্ণ অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করেছেন তখন আমাদের পরবর্তী পদক্ষেপ হবে - আপনার অভিযোগের উপর আমরা পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারবো কিনা। যেখানে আইনগতভাবে পদক্ষেপ গ্রহণ করার অধিকার আমাদের আছে সেখানেই বিষয়টি গ্রহণের জন্যে আমরা বিবেচনা করবো।

এ ছাড়াও যেসব অভিযোগের বিষয় SPSO-তে সাধারণত: বিবেচনা করা হয় না সেগুলো হলো:

- আপনি যে বিষয়টি সম্পর্কে অভিযোগ করতে চান সে বিষয়টি সম্পর্কে সতর্ক হওয়ার 12 মাসের বেশী সময়ের পর আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ পেশ করছেন

অথবা

- কোর্টে অভিযোগের বিচার-বিবেচনা করা হয়েছে

আপনার অভিযোগ উপরোক্ত দুটো শ্রেণীর মধ্যে যদি একটি শ্রেণীতে পড়ে তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের যে ফ্রীফোন নম্বরে ফোন করবেন তাহলো:

0800 377 7330

SPSO-তে অভিযোগ করার জন্যে আপনার যা করার প্রয়োজন হবে তাহলো:

- লিখিতভাবে আমাদের কাছে অভিযোগ করার জন্যে আমরা অগ্রাধিকার দেই; যদি সম্ভব হয় তাহলে SPSO-এর অভিযোগ ফরম ব্যবহার করা সবচেয়ে ভালো (ফ্রীফোন নম্বরে ফোন করে সেগুলো পাওয়া যায় অথবা আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যায়)।

- প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র বা পেপারওয়ার্ক বিশেষ করে সংস্থা থেকে আপনার পাওয়া চূড়ান্ত জবাবের কপি পাঠাতে হবে।

কি ভুল-ত্রুটি হয়েছে সেটা যদি আমাদেরকে বলতে পারেন এবং কি ঘটলে বিষয়টি সমাধান হবে সেটা যদি আমাদেরকে জানান তাহলে আমাদের জন্যে সহায়ক হবে।

আপনার অভিযোগ SPSO-তে যাওয়ার জন্যে একবার যখন প্রস্তুত হয়ে যায় তখন সেখানে কি ঘটতে পারে সে সম্পর্কে বিস্তারিত বিবরণ তথ্য সংক্রান্ত প্রচারপত্র 2-এ রয়েছে। আপনি যদি কোন কপি চান তাহলে ফ্রীফোন নম্বরে যোগাযোগ করুন অথবা আমাদের ওয়েবসাইট অনুগ্রহ করে দেখুন।

www.spso.org.uk

আমাদেরকে যোগাযোগ

সংস্থার সঙ্গে একবার আনুষ্ঠানিক অভিযোগ পদ্ধতি সম্পূর্ণ করার পর অনুগ্রহ করে আমাদেরকে যে নম্বরে যোগাযোগ করবেন সেটা হলো

0800 377 7330

যদি যথাযথ হয় তাহলে আমরা আপনাকে একটি অভিযোগ ফরম পাঠাবো এবং আপনার অভিযোগকে বিবেচনা করতে কি ধরনের তথ্য আমাদের প্রয়োজন সে সম্পর্কে আপনার সঙ্গে কথাবার্তা বলবো।

পাবলিকের সঙ্গে কথাবার্তা বলার জন্যে আমাদের কমপ্লেইন্টস ইনভেষ্টিগেটর্সদের একজনকে সদা-সর্বদাই পাওয়া যায়। টেলিফোনে আপনি যদি তাদের সঙ্গে কথাবার্তা বলতে চান তাহলে আমাদের ফ্রীফোন নম্বরে ফোন করুন অথবা 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS ঠিকানায় আমাদের অফিসে এসে দেখা-সাক্ষাত করতে পারেন। আপনার কোন অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার প্রয়োজন নাই। আমরা সকাল 9টা থেকে বিকেল 5টা, সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত আমাদের অফিস খোলা থাকে। শুধুমাত্র মঙ্গলবার সকাল 10টার সময় অফিস খোলা হয়।

আমাদের সঙ্গে যে কোন সময় যোগাযোগ করার জন্যে অনুগ্রহ করে অবাধ অনুভব করুন।

আরো অতিরিক্ত তথ্য এবং/অথবা অভিযোগ ফরমের জন্যে অনুগ্রহ করে যেখানে যোগাযোগ করবেন সে ঠিকানা হলো:

SPSO, 4 Melville Street
Edinburgh, EH3 7NS

ফোন **0800 377 7330**

ফ্যাক্স **0800 377 7331**

টেক্সট **0790 049 4372**

ইমেইল **ask@spso.org.uk**

ওয়েব **www.spso.org.uk**

SPSO
Freepost EH641
Edinburgh EH3 0BR

অন্যান্য ভাষায় ও আকারে এই প্রচারপত্র পাওয়া যায়।

SPSO Scottish Public Services Ombudsman