

Bengali



একটি গণ-সংস্থা সম্বন্ধে  
অভিযোগ করতে চান?  
- আপনি ও ওম্বাডসম্যান



## আমি ও আমার দল সম্বন্ধে

আমার নাম পিটার টিল্ডাল এবং ওয়েলসের পাবলিক সারভিস ওস্বাডসম্যান হিসেবে ওয়েলসে গণ-পরিষেবা সম্বন্ধে অভিযোগগুলো খতিয়ে দেখবার আমার আইনগত অধিকার আছে। আমি সমস্ত সরকারী সংস্থা থেকে স্বাধীন।

আমার লোকেদের নিয়ে একটি দল আছে যারা অভিযোগগুলো বিবেচনা ও তদন্ত করে দেখতে সাহায্য করে। আমরা যে পরিষেবা প্রদান করি তা নিরপেক্ষ ও নিঃশুল্ক।

## আমরা কী করি

যে সংস্থা আপনাকে পরিষেবা প্রদান করে তাদের কোনো ব্যর্থতার জন্য আপনার সাথে যদি অন্যায়ভাবে ব্যবহার করা হয় বা আপনি যদি মন্দ পরিষেবা পেয়ে থাকেন তাহলে সে অভিযোগগুলো আমরা খতিয়ে দেখতে পারি। ওয়েলসের বেশীরভাগ গণ-সংস্থা সম্বন্ধে অভিযোগ আমরা বিবেচনা করতে পারি যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে :

- স্থানীয় কর্তৃপক্ষ (গোর্টি পরিষদগুলো নিয়ে)
- স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয় ও এন এইচ এস এর অফিসগুলো
- ওয়েলশ এ্যাসেম্বলি গভর্নমেন্ট এবং সেইসব সংস্থা যারা এরা পৃষ্ঠপোষকতা করে থাকে,
- আবাসস্থান সংক্রান্ত সমিতিগুলো।

তার মানে হল আমরা বহুরকমের পরিষেবা সম্বন্ধে অভিযোগ বিবেচনা করে থাকি, যেমন :

- হাসপাতাল ও জি পি পরিষেবাগুলো
- পরিষদ ও সামাজিক আবাসস্থান সংক্রান্ত
- পরিকল্পনা
- সামাজিক যত্ন।

পারিশদরা (গোর্টি পারিশদদের নিয়ে) তাদের স্থানীয় কতূর্পক্ষ হিসেবে যে ব্যবহার-বিধি আছে তা ভঙ্গ করেছে এই মর্মে অভিযোগও আমরা খতিয়ে দেখতে পারি। আপনি যদি এই ধরণের অভিযোগ করতে চান তবে তার জন্য একটি স্বতন্ত্র তথ্য পুস্তিকা পাওয়া যায় যার মধ্যে এ ব্যাপারে পরামর্শ দেওয়া আছে।

## যা আপনার জন্য প্রয়োজন

কখনো কখনো আমরা এমন অভিযোগ পেয়ে থাকি যা আমরা খতিয়ে দেখতে পারি না। এটা যখন আমাদের তাদেরকে বলতে হয় লোকে কখনো কখনো আমাদের উপর অসন্তুষ্ট হয়। আপনাদের নিরাশ করা এড়াতে গেলে, যদি আপনারা ভেবে দেখতে পারেন যে আপনার অভিযোগটি এমন কিনা যা আমরা বিবেচনা করে দেখতে পারি তবে তাতে সাহায্য হয়। বিশেষ করে, আপনি আপনাকে নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলো করুন :

### ■ আমি কি ইতিপূর্বে ঐ গণ-সংস্থাটির কাছেই অভিযোগ করেছি?

সাধারণত আমাদের প্রত্যাশা থাকবে যে আপনি প্রথমে গণ-সংস্থাটির কাছে অভিযোগ করবেন এবং তাকে আপনার অভিযোগের উত্তর দেবার সুযোগ দেবেন। যাহোক আমরা যদি মনে করি যে আপনার অভিযোগটি খুব জরুরী, যেমন, যদি আপনার তাৎক্ষণিক নিরাপত্তার ঝুঁকি থাকে তবে আমরা এর ব্যতিক্রম ঘটাতে পারি।

যদি আপনি অভিযোগ করে থাকেন কিন্তু ভাবছেন যে সংস্থাটি খুব দীর্ঘ সময় নিচ্ছে (আমরা মনে করি যে আপনাকে একটি শেষ উত্তর দেবার জন্য 12 সপ্তাহ একটি যুক্তিসঙ্গত সময়) আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ করতে পারেন। আপনি যদি সংস্থাটির উত্তরে খুশী না হন তা হলেও আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

গণ-সংস্থার কাছে অভিযোগ জানাবার জন্য কীভাবে যেতে হবে সে সম্বন্ধে যদি আপনি নিশ্চিত না থাকেন, আপনি আমাদের কমপ্লেক্স ইন্টস এ্যাডভাইস টিমকে 0845 601 0987 এ দূরভাষ করতে পারেন এবং তারা আপনাকে সাহায্য করবে।

## ► আমার অভিযোগ নিয়ে যাবার জন্য ওম্বডসম্যান এর দপ্তর কি সঠিক স্থান?

আমি এই পুস্তিকায় লিখে দিয়েছি কোন্ ধরণের সংস্থা সম্বন্ধে অভিযোগ আমরা বিবেচনা করতে পারি, কিন্তু যদি আপনি ইন্টারনেট এ যেতে পারেন, আমাদের ওয়েবসাইট [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) এ আরও বিস্তারিত ফর্দ পাওয়া যায়।

আপনার আরও অবগত থাকার কথা যে যদি আপনার আবেদন করবার আইনসঙ্গত অধিকার থাকে বা বিষয়টি আদালতে নিয়ে যাওয়ার অধিকার থাকে, সে ক্ষেত্রে আমরা আপনার অভিযোগ খতিয়ে দেখতে পারি না যতক্ষণ না বিশেষ কতকগুলো অবস্থার জন্য এটা করা আপনার পক্ষে অযৌক্তিক না হয়ে দাঁড়ায়।

## ► এটি কি এমন একটি ব্যাপার যা আইন ওম্বডসম্যানকে দেখতে অনুমতি দেয়?

উদাহরণস্বরূপ :

- > একটি গণ-সংস্থার সিদ্ধান্তে আপনার সহমত না থাকতে পারে কিন্তু, যদি সংস্থাটির সিদ্ধান্ত নেবার অধিকার থাকে এবং সঠিকভাবেই তাতে পৌঁছয়, তাহলে আমরা আপনার অভিযোগ খতিয়ে দেখতে পারি না
- > যদিও আমরা লোক-নিযুক্তি বা পদে-নিযুক্তির পদ্ধতি সম্বন্ধে অভিযোগ বিবেচনা করতে পারি, আমরা অন্যান্য কর্মী-সংক্রান্ত ব্যাপার যেমন বেতন বা শৃঙ্খলা সম্বন্ধে খতিয়ে দেখতে পারি না
- > শিক্ষার ব্যাপারে, আমরা বিদ্যালয়ে বা মহাবিদ্যালয়ে শিক্ষা-সংক্রান্ত বিষয়গুলো, শিক্ষাদান, পাঠ্যসূচি, ব্যবহার, শৃঙ্খলা বা পরিচালনার বিষয়ে খতিয়ে দেখতে পারি না
- > আবাস-সংক্রান্ত সমিতি গুলো দ্বারা ধার্য করা ভাড়া ও পরিষেবামূল্যের মাত্রা সম্বন্ধেও আমরা খতিয়ে দেখতে পারি না।

## ■ আমি কি একটি সঙ্গত সময়ের মধ্যে অভিযোগ জানাচ্ছি?

অনেকদিন আগে ঘটে যাওয়া ঘটনা খতিয়ে দেখা কঠিন হতে পারে। আমরা তাই স্বাভাবিকভাবে প্রত্যাশা করি যে এই সমস্যাটি অবগত হওয়ার 12 মাসের মধ্যে আপনি অভিযোগটি আমাদের কাছে নিয়ে আসবেন। যাহোক, সংস্থার কাছে অভিযোগ করে যদি আপনার অনেকটা সময় কেটে গিয়ে থাকে, তাহলে আমরা এটা আমাদের বিবেচনার মধ্যে নেব।

## ওম্বাডসম্যানের কাছে কীভাবে অভিযোগ করতে হবে -

### আমাদের কমপ্লেইন্টস এ্যাডভাইস টিমের সাথে যোগাযোগ করে

আপনি যদি নিশ্চিত না থাকেন যে ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ করা যাবে কিনা, বিষয়টি আলোচনা করার জন্য আমাদের কমপ্লেইন্টস এ্যাডভাইস টিমকে **0845 601 0987** এ দূরভাষ করুন। এমন কি যদি আপনি ভেবেও থাকেন যে আপনার অভিযোগটি এমন যে ওম্বাডসম্যান বিবেচনা করে দেখতে পারে, তবুও আমাদের এ্যাডভাইস টিমকে প্রথমে দূরভাষ করে তাদের সাথে সমস্যাটি নিয়ে আলোচনা করা, আমাদের ভূমিকা ও কীভাবে আমরা কাজ করি এসব জেনে নেওয়া সবচেয়ে ভাল।

আপনার অভিযোগটি যদি এমন একটা সংস্থার সম্বন্ধে হয় যা আমরা খতিয়ে দেখতে পারি না, তবে আমরা এটা দেখার চেষ্টা করব যে অভিযোগ নিয়ে কাজ করে এমন কোনো সংস্থায় আপনি অভিযোগটি জানাতে পারেন কিনা এবং, যদি সম্ভব হয়, আপনি আপনার অভিযোগের বিশদ বিবরণ তাদের কাছে সোজা পাঠিয়ে দিতে পারেন কিনা।

যদি আমাদের মনে হয় আপনার অভিযোগটি এমন যে আমরা এটা দেখতে পারি এবং আমাদের দেখা উচিত, তবে আমাদের অভিযোগ-ফর্মটি আপনার ভরে দেওয়ার প্রয়োজন হবে। এটাতে আপনার ব্যক্তিগত বিশদ বিবরণ চাওয়া হবে, অভিযোগটি কী সম্বন্ধে তা লিখতে হবে এবং বিষয়গুলো ঠিক করে নিতে গণ-সংস্থার পক্ষে কী করা যেতে পারে বলে আপনি মনে করেন তা জানাতে হবে। আপনি যখন প্রথমে আমাদের দূরভাষ করবেন তখন আমরা অভিযোগ-ফর্মটি আপনার হয়ে ভরে দিতে পারি।

আপনার অভিযোগ অন-লাইনে পাঠাবার জন্য আপনি আমাদের ওয়েবসাইট [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) ও দেখতে পারেন।

## আপনার অভিযোগ পাওয়ার পরে আমরা কী করব

আপনার অভিযোগ বিস্তারিত খতিয়ে দেখার পরে যদি আমরা এই সিদ্ধান্তে আসি যে এই ব্যাপারে আমরা আর এগুতে পারি না, তবে তা কেন সেটা আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব।

আপনার অভিযোগটি যদি এমন হয় যেটা আমরা দেখতে পারি এবং যদি আমরা বিশ্বাস করি যে গণ-সংস্থাটি তার কাজ করতে ব্যর্থ হয়েছে, আমরা দেখব যে বিষয়টি অনানুষ্ঠানিকভাবে মিটিয়ে দেওয়া যায় কিনা।

যদি অনানুষ্ঠানিকভাবে আপনার অভিযোগটি মিটিয়ে ফেলতে না পারি, বিশেষ করে যদি মনে হয় যে গণ-সংস্থাটির পক্ষে গুরুতর ব্যর্থতা ঘটে থাকতে পারে, তবে আমরা আনুষ্ঠানিক ভাবে তদন্ত শুরু করব। এটা করতে গিয়ে, আমরা দুপক্ষেরই কাহিনী শুনব – তার অর্থ আপনার ও গণ-সংস্থাটির। আপনার অভিযোগটি যদি এমন হয় যাতে বিশেষজ্ঞের জ্ঞানের প্রয়োজন হবে, সে ক্ষেত্রে আমরা স্বতন্ত্রভাবে পেশাদারের পরামর্শ নিতে পারি, যাতে সমস্যাটি বিবেচনা করতে আমাদের সাহায্য হয়। সমস্ত প্রমাণ একত্র করে ও বিবেচনা করে, আমরা ঘটনার সবকিছু অনুধাবন করে দেখব এবং তারপরে একটি নিরপেক্ষ সিদ্ধান্তে পৌঁছুব।

আমরা সিদ্ধান্তে আসতে পারি যে গণ-সংস্থাটি আপনার ব্যাপারে ন্যায্য ভাবে কাজ করেছে বা এই বিশেষ অবস্থাতে আপনার ক্ষতি ঘটানো হয় নি। বিষয়টি যদি তাই হয়, আমরা আপনাকে বলব কেন আমরা এই সিদ্ধান্তে এসে পৌঁছেছি।

যদি আমরা স্থির করি যে গণ-সংস্থাটির দোষ আছে এবং আপনি তার জন্য অসুবিধা ভোগ করেছেন, তবে আমরা সুপারিশ করব যে বিষয়গুলো ঠিক করতে হলে সংস্থাটির কী করা উচিত।

লোকের জন্য ক্ষতিপূরণ এনে দেওয়া আমাদের কাজ নয়। আমাদের উদ্দেশ্য হল গণ-সংস্থাটি প্রথম থেকেই যথোপযুক্ত ও ন্যায্যভাবে আপনার ব্যাপারে কাজ করলে আপনি যে অবস্থায় থাকতেন সেই অবস্থায় আপনাকে নিয়ে যাওয়া। আপনার একটি সান্তনাদায়ক প্রাপ্তি পাওয়া বা আপনি যে ক্ষতি ভোগ করেছেন তার পূরণ হওয়া বা আপনি যে প্রাপ্তি পাওয়ার অধিকারী ছিলেন তা পাওয়া সুনিশ্চিত করা এরকম সুপারিশ তার মধ্যে থাকতে পারে। যদিও প্রায়ই আমরা এই সিদ্ধান্তে আসতে পারি যে ক্ষমা চেয়ে নেওয়াই যথেষ্ট। যেক্ষেত্রে প্রয়োজন, আমরা সংস্থাটিকে জানাব তার কাষপদ্ধতি উন্নত করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করতে যাতে অন্য কেউ অনুরূপ অসুবিধা ভোগ না করে।

কখনও একটা তদন্ত শেষ করতে কয়েক মাস লেগে যেতে পারে। যাহোক, একটি অভিযোগের বিবেচনা চলাকালিন পুরো সময়টা, আমরা আপনার সাথে নিয়মিত যোগাযোগ রেখে চলব কী ঘটছে এটা আপনাকে জানাবার জন্য।

## **আপনার অভিযোগ জানাবার জন্য যদি সাহায্যের প্রয়োজন হয় তবে কী করতে হবে**

একটি অভিযোগ বিবেচনা করার সময় ওস্বাডসম্যানকে অবশ্যই নিরপেক্ষ থাকতে হবে। অতএব, আপনি যখন আমাদের কাছে অভিযোগ করেন আমরা আপনার উকিল হয়ে কাজ করতে পারি না। অভিযোগ দায়ের করতে যদি আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হয় এবং অভিযোগের প্রক্রিয়া চলাকালিন, স্বেচ্ছাসেবী সংস্থাগুলো যেসব রয়েছে তারা আপনাকে প্রয়োজনীয় সহায়তা দিতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, কমিউনিটি হেল্থ কাউন্সিলস,সিটিজেনস এ্যাডভাইস ব্যুরো এবং শেলটার সিমরু। যদি আপনি না জানেন কে আপনাকে সাহায্য করতে পারে, আমাদের কমপ্লেন্টস এ্যাডভাস টিমকে 0845 601 0987 এ দূরভাষ করুন, যারা সাধারণত একটি উপযুক্ত সংস্থার সন্ধান দিতে পারে।

## আমাদের সাথে বার্তা-বিনিময়

আমরা এটা মানি যে বিভিন্ন লোক আমাদের সাথে ভিন্ন ভিন্ন ভাবে বার্তা বিনিময় করতে চায়। উদাহরণস্বরূপ, কেউ লেখার চাইতে দূরভাষে যোগাযোগ করতে বেশী পছন্দ করে এবং কিছু লোক আমাদের কাছে ভিন্ন ভিন্ন প্রকারে তথ্য চায় যেমন টেক্সট বা সিডিতে। অন্যদের বিভিন্ন ভাষার পছন্দ আছে (এই পুস্তিকাটি আরবী, বাংলা, ক্যান্টনিস, ফ্রেন্চ, হিন্দি, পোলিশ, সোমালীতে আছে)। আপনার প্রয়োজন কী তা আমাদের জানান এবং আমরা আপনার প্রয়োজন মিটাবার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করব।

### কীভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে হয়

দূরভাষ 0845 601 0987

ই-মেল চাইবেন [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

ওয়েবসাইট [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) দেখুন

পাবলিক সার্ভিসেস ওম্বডসম্যান ফর ওয়েলস এর লিখুন :

Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

