Bengali

Ombudsman
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

জন সংগঠনের বিষয়ে কিভাবে অভিযোগ করতে হয়

1 Public Services Ombudsman for Wales (ওয়েলসের পাবলিক সার্ভিস অর্থাৎ জনসেবা অমবুডজম্যান) কে ?

ওয়েলসে জন পরিষেবার বিষয়ে আভিযোগ সামলানোর জন্য রানী দ্বারা অমবুডজম্যান নিযুক্ত হন। তিনি স্বতন্ত্র এবং নিরপেক্ষ। বিনামূল্যে এই পরিষেবা পাওয়া যায়। বর্তমান অমবুডজম্যান Adam Peat (অ্যাডাম পীট)।

তিনি যেসব সংগঠন দেখতে পারেন তাতে রয়েছে স্থানীয় সরকার, National Health Service (ন্যাশনাল হেল্‌থ সার্ভিস অর্থাৎ রাষ্ট্রীয় স্বাস্থ্য পরিষেবা) এবং National Assembly for Wales (ওয়েলস পরিষদ অর্থাৎ ন্যাশনাল অ্যাসেম্বলি ফর ওয়েলস)।

যদি স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাউন্সিলার (তাতে কম্যুনিটি কাউন্সিলারও রয়েছে) নিজের কর্তৃপক্ষের আচরণবিধি উল্লঙ্ঘন করেছেন বলে অভিযোগ পাওয়া যায় তাহলে Ombudsman (অমবুডজম্যান) সে বিষয়েও তদন্ত করতে পারেন। আপনি এ জাতীয় অভিযোগ করতে চাইলে একটি পৃথক পত্রিকা পাওয়া যায়।

2 অমবুডজম্যান কিভাবে আপনাকে সাহায্য করতে পারে

যদি অভিযোগ করা হয় যে আপনার প্রতি অন্যায্য ব্যবহার করা হয়েছে কিংবা যে সংস্থা পরিষেবা দিচ্ছে তার কোনোরকম ব্যর্থতার বা অক্ষমতার ফলে যদি আপনি অসন্তোষজনক পরিষেবা পান, অমবুডজম্যান সেসব অভিযোগ দেখতে পারেন। যদি অমবুডজম্যান আপনার অভিযোগের সমর্থন করেন, তাহলে তিনি ঐ সংস্থাকে জানাবেন তার মতে সংশোধন করার জন্য তাদের কি করা উচিত। অমবুডজম্যান জনসংগঠনকে নিজের পরামর্শমত কাজ করার আদেশ দিতে পারেন না - তবে কার্যত প্রায় তারা তাই করে।

ব্যাপক ধরণের বিষয়ে অমবুডজম্যান অভিযোগ বিবেচনা করে দেখেন, যেমন ঃ

- সামাজিক পরিষেবা;
- পরিকল্পনা;
- শিক্ষা;
- কাউন্সিলের আবাসীয় ব্যবস্থা;
- সামাজিক আবাসীয় ব্যবস্থা (আবাসীয় সংগঠন দ্বারা প্রদত্ত);
- হাসপাতাল পরিষেবা; এবং
- GP র পরিষেবা।

কম্যুনিটি কাউন্সিল যেসব পরিষেবা দেয় অমবুডজম্যান সে ব্যাপারে অভিযোগও বিবেচনা করে দেখতে পারেন, তবে 1 এপ্রিল 2006 বা তার পরে কোনো সমস্যা ঘটে থাকলে তবেই সেই অভিযোগ বিবেচনা করে দেখা হবে।

আপনি অমবুডজম্যানের কাছে অভিযোগ করতে পারেন কি না সে ব্যাপারে নিশ্চিত না হলে, 0845 601 0987 নম্বরে ফোন করে কথা বলে নিতে পারেন (এতে আপনি যেখান থেকেই ফোন করুন, স্থানীয় কলের দরের বেশী দাম দিতে হবে না)।

3 অমবুডজম্যান যে সব বিষয় বিবেচনা করতে পারেন না

আইনত, অমবুডজম্যান কয়েকটা অভিযোগে অনুসন্ধান করতে পারেন না, এতে রয়েছে ঃ

- কোনো জনসংগঠন বা জনসেবা ব্যবস্থাপকের যদি কোনো সিদ্ধান্ত নেওয়ার অধিকার থাকে এবং সঠিকভাবে সেই সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে আপনি সেই সিদ্ধান্তে একমত না হলেও অমবুডজম্যান আপনার অভিযোগের বিষয়ে অনুসন্ধান করতে পারবেন না;
- কর্মচারীদের অধিকাংশ বিষয়, যেমন বেতন অথবা নিয়মানুবর্তিতা (তবে, তিনি কাজে নিযুক্তি বা ভর্তি করার প্রণালীর বিষয়ে অভিযোগ বিবেচনা করে দেখতে পারেন);
- স্কুল ও কলেজে শিক্ষাপদ্ধতি, পাঠক্রম, আচরণ, নিয়মানুবর্তিতা এবং পরিচালনা ব্যবস্থা; এবং
- সামাজিক ভূসম্পত্তির মালিক (সোশাল ল্যান্ডলর্ড) দ্বারা নির্ধারিত ভাড়া এবং পরিষেবার দাম।

যেখানে আপনার আপীল করার আইনী অধিকার অথবা কোনো বিষয় কোর্টে নিয়ে যাওয়ার অধিকার আছে, বা ছিল, সেসব অভিযোগের ক্ষেত্রেও অমবুডজম্যান তদন্ত করতে পারবেন না, **এর একমাত্র ব্যতিক্রম হবে** যদি তার মনে হয় যে ঐ বিশেষ পরিস্থিতিতে আপনার পক্ষে তা করার আশা করা যুক্তিসঙ্গত নয়।

4 আপনার কি করতে হবে?

প্রথমে সম্পর্কিত সংগঠনের কাছে অভিযোগ করুন
সাধারণত অমবুডজম্যান আশা করেন যে তার কাছে যাওয়ার আগে আপনি সংশ্লিষ্ট সংগঠনের কাছে ঐ (অভিযোগের) বিষয়ে জানিয়েছেন, এবং তাদের তদন্ত করাও উত্তর দেওয়ার যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দিয়েছেন। এভাবেই অনেক অভিযোগের সমাধান করা যায়।

যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ করুন
যে ঘটনা বহুদিন আগে ঘটেছে তা নিয়ে খোঁজখবর করা কঠিন হতে পারে। সাধারণত অমবুডজম্যান আশা করেন আপনি সমস্যার ব্যাপারে জানার 12 মাসের মধ্যে আপনার অভিযোগ পেশ করবেন। তবে ইতিমধ্যে সংশ্লিষ্ট সংগঠনের কাছে সরাসরি অভিযোগ করতে গিয়ে যদি আপনার খানিকটা সময় কেটে গিয়ে থাকে, অমবুডজম্যান তা বিবেচনা করে দেখবেন। তা না হলে, আপনি যদি আগে অভিযোগ করায় ব্যর্থতার খুব ভালো কারণ না দেখাতে পারেন তাহলে অমবুডজম্যান অসময়ে অভিযোগ স্বীকার করবেন না।

আপনি লিখিত অভিযোগ জানান

সম্ভব হলে আপনার অমবুডজম্যানের কাছে লিখিত অভিযোগ করা উচিত, এই পত্রিকার মাঝে দেওয়া ফর্ম ব্যবহার করা বাঞ্ছনীয় হবে। আপনি যে সংগঠনের ব্যাপারে অভিযোগ করছেন তাদের সঙ্গে আপনার কোনোরকম চিঠিপত্র আদানপ্রদান হলে তিনি সেসবের কপিও দেখতে চাইবেন।

আপনার নিজের এই কাজ করা কষ্টকর মনে হলে, আপনার পক্ষ থেকে অন্য কাউকে অভিযোগ করতে বলতে পারেন। আপনার যদি লিখিত অভিযোগ করতে অসুবিধা হয়, কিংবা আপনার পক্ষ থেকে অভিযোগ করতে পারেন এমন কাউকে পেতে অসুবিধা হয়, তাহলে **0845 601 0987** নম্বরে অমবুডজম্যানের অফিসে ফোন করুন (স্থানীয় কলের দর)। আমরা সাহায্য করার একটা উপায় খুঁজে বার করার চেষ্টা করব।

এছাড়া আপনার অভিযোগের ব্যাপারে কথা বলার জন্য আপনি ফোনও করতে পারেন।

5 অমবুডজম্যান কি করবেন?

প্রায়ই বিধিবর্জিত উপায়ে অমবুডজম্যান ও তার কর্মীরা অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করেন, যাতে একটি সম্পূর্ণ এবং সম্ভবত সুদীর্ঘ অনুসন্ধানের প্রয়োজন না হয়।

- আপনার কাছ থেকে আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে, আমরা যোগাযোগ করব।
- তথ্যের জন্য আমরা সম্পর্কিত সংগঠনের সঙ্গে যোগাযোগ করব।
- যদি আপনি এমন কোনো অভিযোগ করেন যা আমাদের আওতার বাইরে, কিংবা যদি আমরা তা না নেওয়ার সিদ্ধান্ত নিই, আমরা আপনাকে কারণ জানিয়ে দেব।
- আমরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ রাখব এবং বিধিবর্জিত উপায়ে আপনার অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করলে আপনাকে তা জানিয়ে দেব।
- আমরা আরো বিস্তারিভাবে আপনার অভিযোগের তদন্ত করার সিদ্ধান্ত নিতে পারি। এটা সম্পূর্ণ করতে কয়েক মাস সময় লাগতে পারে। এভাবে যদি আপনার অভিযোগের সমাধানের সিদ্ধান্ত নিই তাহলে আনুষ্ঠানিক অনুসন্ধানে কি কি করা হবে এবং কি কি ঘটবে তা আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব।

6 অমবুডজম্যান বিগতদিনে কিভাবে লোকেদের সাহায্য করতে পেরেছেন?

সত্যিকার কেসের ভিত্তিতে তিনটি উদাহরণ দেওয়া হল, যা দেখে বোঝা যাবে, যাদের প্রতি জনসংগঠন অন্যায্য আচরণ করেছে তাদের অমবুডজম্যান কিভাবে, প্রয়োগসাধ্য উপায়ে, সাহায্য করেছেন।

1 অভিযোগ

মিসেস Y অভিযোগ করেছিলেন যে সোশাল সার্ভিস বিভাগ জানিয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট তারিখের পর, তার মা হাসপাতাল ছেড়ে যাওয়ার পর তারা আর তার শুশ্রূষার খরচ বহন করবে না, ঐ মহিলাকে আগে Mental Health Act (মেন্টাল হেল্‌থ অ্যাক্ট)-এর অধীন বাধ্যতামূলকভাবে হাসপাতালে রাখা হয়েছিল।

অমবুডজম্যান কাউন্সিলকে জানায় যে মিসেস Y-এর মায়ের শুশ্রূষার মূল্য পাওয়ার অধিকার আছে। তারা ক্ষমা চায়, তার মায়ের শুশ্রূষার পরে (আফ্‌টার কেয়ার) পরিষেবা বাবদ দাম চাওয়া বন্ধ করে দেয় এবং তাকে £47,000 ফেরত দিয়ে দিতে রাজি হয়।

অমবুডজম্যানের পরামর্শে, আরো কেউ অনুরূপ পরিস্থিতিতে আছেন কি না জানার জন্য তারা নিজেদের সব রেকর্ড পরীক্ষা করে দেখেছিল।

2 অভিযোগ

বেশ কয়েকজন অভিভাবক ও মা-বাবা স্থানীয় শিক্ষা কর্তৃপক্ষ অর্থাৎ লোকাল এডুকেশন অথরিটির (LEA) একটি সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে অভিযোগ করে জানায় যে যদিও LEA একটি মূল্যায়ন করে জানিয়েছিল যে তাদের বাড়ি থেকে স্কুলে যাওয়ার পথটা হেঁটে যাওয়ার উপযুক্ত নয়, ঐ স্থানীয় সার্বিক স্কুলে যাতায়াতের জন্য মা-বাবাদের সন্তানদের পরিবহনের খরচ বহন করতে হচ্ছে। অমবুডজম্যানের হস্তক্ষেপের পর, LEA একমত হয় যে এইসব মা বাবা তাদের সন্তানদের জন্য ফ্রী পাসের আবেদন করতে পারেন যার ফলে তারা বিনামূল্যে স্কুলে যাতায়াত করতে পারবে। যেদিন থেকে LEA ঐ পথটা হাঁটার অনুপযুক্ত বলে ঘোষণা করেছিল সেদিন থেকে মা-বাবাদের যতটা গাড়ি ভাড়া দিতে হয়েছিল, LEA সেসব দাম ফেরত দিতে রাজি হয়েছিল।

3 অভিযোগ

মি. X একজন NHS কনসালটেন্টের (উপদেষ্টা) সঙ্গে দেখা করিছেলেন যিনি প্রতিপাদন করেন যে তার (চিকিৎসাগত) অবস্থার কারণে তিনি একটি প্রেসক্রিপশনের ওষুধ বিনামূল্যে পেতে পারেন, যা সাধারণত NHS -এ পাওয়া যায় না। তবে তাকে এই ফ্রি প্রেসক্রিপশন দিতে খুব দেরী হয় যায়, ফলে তিনি খুব দুর্বিপাকে পড়েন কেননা বেসরকারি প্রেসক্রিপশনে ওষুধ কেনা তার পক্ষে অসাধ্য ছিল। মি X অমবুডজম্যানের কাছে অভিযোগ করেন। অমবুডজম্যানের সক্রিয় ভূমিকার দৌলতে লোকাল হেল্‌থ বোর্ডের চীফ এক্সেকিউটিভ মি. X -এর কাছে চিঠি লিখে ক্ষমাপ্রার্থী হয়েছিলেন, মি. X -এর কাছে চিঠি লিখে ক্ষমাপ্রার্থী হয়েছিলেন, তিনি নিজের পকেট থেকে যে বেসরকারি প্রেসক্রিপশনের দাম দিয়েছিলেন তার খরচ বহন করতে রাজি হন এবং তার দুরবস্থার জন্য আরো £75 দিতে রাজি হন।

আমাদের যোগাযোগ করুন

Public Services
Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

ফোন ঃ 0845 601 0987 (স্থানীয় কলের দর)
ফ্যাক্স ঃ 01656 641199
ই-মেল ঃ ask@ombudsman-wales.org.uk
ওয়েবসাইট ঃ www.ombudsman-wales.org.uk