# ন্যায়পাল আপনার অভিযোগ সম্পর্কে কীভাবে ব্যবস্থা নেবেন

এই প্রচারপত্রটিতে যেখানেই 'কাউন্সিলগুলির উল্লেখ করা হয়েছে, সেখানেই এটি সেই সব কর্তৃপক্ষের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যাঁদের বিষয়ে স্থানীয় সরকারের ন্যায়পাল (ওমবুডজম্যান) তদন্ত করতে পারেন।

## ১ স্থানীয় সরকারের ন্যায়পাল কী করেন?

আমরা কাউন্সিলগুলি এবং কিছুকিছু অন্যান্য কর্তৃপক্ষের বিরুদ্ধে অভিযোগগুলির তদন্ত করি। কোথাও কোনো ভ্রান্তি দেখা গেলে আমাদের লক্ষ্য হল সেগুলিকে সংশোধন করা। আমরা সরকার, কাউন্সিলগুলি এবং যে জনসাধারণ অভিযোগ জানান তাঁদের প্রভাবের বাইরে স্বাধীনভাবে কাজ করি। বিচারকদের মতই আমরা নিরপেক্ষ। আমাদের তদন্তগুলি গোপনে করা হয়। আমাদের পরিসেবার জন্য কোনো মূল্য দিতে হয় না। .

## ২ আমরা কী ধরনের অভিযোগের ক্ষেত্রে তদন্ত করতে পারি?

আমরা আপনার অভিযোগটির তদন্ত করতে পারি যদিঃ

- সেটি সেই সব কর্তৃপক্ষের কারও সঙ্গে সম্পর্কযুক্ত হয় যাঁদের বিষয়ে আমরা কাজ করি (আমাদের *কাউন্সিলের বিষয়ে অভিযোগ? কীভাবে স্থানীয় সরকারের ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ জানাবেন* শীর্ষক প্রচারপত্রটিতে তালিকাটি দেখুন); এবং
- সেটি এমন একটি বিষয়ে হয় যা আইন অনুসারে আমাদের এক্তিয়ারের মধ্যে পড়ে (অংশ ৩ দেখুন); এবং
- সেটি কাউন্সিলের দ্বারা বা কাউন্সিলের পক্ষে অন্য কারো দ্বারা ' অপশাসন' এর কারণে হয় (অংশ ৪) দেখুন; এবং
- অপশাসনের কারণে আপনার বিরুদ্ধে 'অন্যায়' করা হয়ে থাকে (অংশ ৪ দেখুন); এবং
- আপনি কাউন্সিলকে বিষয়টি তদন্ত করার এবং আপনাকে একটি উত্তর পাঠানোর সুযোগ দিয়ে থাকেন (অংশ ৫ দেখুন)।

### সমান সুযোগ

আমরা সকলকে সমমানের পরিসেবা দিতে দায়বদ্ধ। এর অর্থ হল আপনার *লিঙ্গ, বর্ণ, জাতি, জাতিগত পরিচয়, জনগোষ্ঠী, স্থানীয় বা জাতীয় উৎপত্তি, বয়স, বৈবাহিক অবস্থান, প্রতিবন্ধকতা, রাজনৈতিক বা ধর্মীয় বিশ্বাস, যৌন বৈশিষ্ট্য বা শ্রেণীগত* কারণে আপনার সঙ্গে আমরা বৈষম্যমূলক আচরণ করব না।

## ৩ আমরা কোন্ কোন্ বিষয়ে তদন্ত করতে পারি না?

**আমরা কোন্ বিষয়গুলি তদন্ত করতে পারি বা পারি না তা আইনে বলা আছে। এখানে সেইরকম কয়েকটি অভিযোগের উদাহরণ দেওয়া হল যেগুলির আমরা সাধারণত তদন্ত করতে পারি না। তবে এটি একটি সম্পূর্ণ তালিকা নয়।**

- এমন কোনো বিষয় যেটি সম্পর্কে আপনি আমাদের কাছে বা কোনো কাউন্সিলারের কাছে লেখার ১২ মাসেরও বেশি আগে থেকে জানতেন, যদি না আমরা এমন মনে করি যে এই দেরি সত্ত্বেও আমাদের বিষয়টি সম্পর্কে তদন্ত করা উচিত।
- এমন কোনো বিষয় যেটি সম্পর্কে আপনি ট্রাইবুনাল বা সরকারের কোনো মন্ত্রীর কাছে বা কোনো আদালতের কাছে আবেদন করতে পারেন, যদি না আমরা মনে করি যে আপনাকে ঐ সব জায়গায় আবেদন করতে বলার কোনো সঙ্গত কারণ নেই।
- এমন কোনো বিষয় যেটি সম্পর্কে আপনি *ইতিমধ্যেই* ট্রাইবুনাল বা সরকারের কোনো মন্ত্রীর কাছে আবেদন জানিয়েছেন অথবা কাউন্সিলের বিরুদ্ধে সেই বিষয় নিয়ে আদালতে গেছেন।
- এমন একটি বিষয় যেটি কাউন্সিলের কোনো এলাকায় বসবাসকারী সকল ব্যক্তি বা বেশিরভাগ ব্যক্তিকেই প্রভাবিত করেছে, যেমন এরকম একটি অভিযোগ যে কাউন্সিল সরকারি অর্থের অপচয় করেছে।
- আদালতের মামলাগুলি। এর মধ্যে আছেঃ
    - আদালতে জানানো হয়েছে এমন সাক্ষ্যপ্রমাণ; বা
    - ঐ সব মামলায় কাউন্সিল বা আদালতের কর্মীরা যে সব পদক্ষেপ বা সিদ্ধান্তগুলি নিয়েছেন।
- কর্মী সংক্রান্ত বিষয় (আপনার কর্মনিযুক্তি বা চাকরি সংক্রান্ত বিষয় যার মধ্যে আছে বেতন এবং বরখাস্ত)।
- স্কুল এবং কলেজগুলির আভ্যন্তরীণ প্রশাসন (যার অন্তর্ভুক্ত হল আচরণ, নিয়মানুবর্তিতা এবং শিক্ষাদান -- তবে আমরা বিশেষ শিক্ষাগত চাহিদা সম্পর্কে শিশুর বক্তব্যের বিষয়ে নির্দেশের কয়েকটি দিক খতিয়ে দেখতে পারি)।
- কাউন্সিল সম্পর্কিত কিছুকিছু বাণিজ্যিক এবং চুক্তি সম্বন্ধীয় বিষয়।

## ৪ আমরা কী খতিয়ে দেখি?

আইন অনুযায়ী ন্যায়পাল সেই সব 'অপশাসনের' বিষয়গুলি দেখবেন যেগুলি কোনো ব্যক্তির ক্ষেত্রে 'অন্যায়' ঘটাতে পারে। এর অর্থ হল যে কাউন্সিল কিছু করেছে বা করেনি এমন কোনো কারণে ভুল হয়েছে এবং এর ফলে ব্যক্তিগতভাবে আপনি সমস্যায় পড়েছেন। কিন্তু শুধুমাত্র আপনি একমত হন নি বলেই আমরা কাউন্সিলের সিদ্ধান্তটি বা পদক্ষেপটি ঠিক বা ভুল এই প্রশ্ন তুলতে পারি না।

উদাহরণস্বরূপ, এগুলি অপশাসনের ঘটনা হতে পারে যদি কাউন্সিলঃ

- কোনো ভুল করে থাকে
- কোনো কিছু করতে অনেক বেশি সময় নিয়ে থাকে
- নিজের নিয়ম বা আইন না মেনে থাকে
- নিজের প্রতিজ্ঞা ভঙ্গ করে থাকে
- আপনার সঙ্গে অন্যায্য ব্যবহার করে থাকে
- আপনাকে ভুল তথ্য দিয়ে থাকে বা

- সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ না করে থাকে - অর্থাৎ যদি কাউন্সিলঃ
    - সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে সঠিক পদ্ধতি মেনে না চলে থাকে;
    - সব প্রাসঙ্গিক তথ্যগুলি বিবেচনা না করে থাকে; বা
    - ভুল করে অপ্রাসঙ্গিক তথ্য বিচার করে থাকে।

কাউন্সিলের অপশাসনের দ্বারা আপনার প্রতি অবশ্যই অবিচার করা হয়েছে যেমন, যদি আপনাকেঃ

- এমন কোনো পরিসেবা বা সুবিধা না দেওয়া হয় যেটি পাওয়ার অধিকার আপনার আছে অথবা আপনি সেটি একটু দেরিতে পেয়ে থাকেন;
- আর্থিক ক্ষতির স্বীকার করতে হয়ে থাকেন; বা
- এমন অনেক খরচ, সমস্যা বা অসুবিধা সহ্য করতে হয়ে থাকে বা অনিশ্চয়তা বা মানসিক চাপ সহ্য করতে হয়ে থাকে যা এড়ানো সম্ভব।

তবে, আমরা আপনার অভিযোগের তদন্ত নাও করতে পারি যদি আমাদের বিবেচনা অনুযায়ী এটি সামান্য অন্যায়ের ঘটনা হয়অথবার ইতিমধ্যেই কাউন্সিল এটি সমাধানের লক্ষ্যে সন্তোষজনক পদক্ষেপ নিয়ে থাকেন বা নিতে রাজি থাকেন।

## ৫ আপনি কি ইতিমধ্যেই কাউন্সিলের কাছে আবেদন পাঠিয়েছেন?

আমরা কোনো অভিযোগের তদন্ত শুরু করার আগে **কাউন্সিলকে সে বিষয়ে উত্তর দেওয়ার সুযোগ দিতে হবে।** তাই বেশিরভাগ ক্ষেত্রে আপনাকে কাউন্সিলের কাছে আবেদন করেই শুরু করতে হবে। কিন্তু যদি অভিযোগটি গুরুতর হয় বা একটি খারাপ পরিস্থিতি আরও খারাপের দিকে যেতে থাকে, তবে যাই হোক না কেন আমরা হয়ত তদন্ত শুরু করতে রাজি হয়ে যেতে পারি।

যদি আপনি আপনার অভিযোগটি আমাদের কাছে পাঠিয়ে থাকেন, কিন্তু যদি আমরা দেখি যে আপনি তখনও আপনার অভিযোগটি কাউন্সিলের কাছে পাঠান নি, তাহলে আমরা তখন কাউন্সিলকে চিঠি লিখে অনুরোধ করব যাতে তাঁরা আপনার অভিযোগটিকে তাঁদের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতির মধ্য দিয়ে নিয়ে আসেন। এরপরে আপনি যদি তাঁদের উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, অথবা একটি যুক্তিগ্রাহ্য সময়সীমার মধ্যে কাউন্সিল আপনাকে কোনো উত্তর না দেয়, তবে আপনি আবার ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন। আপনি অবশ্যই আমাদের জানাবেন কেন আপনি এখনও সন্তুষ্ট নন এবং অপনার জন্য কাউন্সিল ঠিক কী করতে পারে।

## ৬ আমরা আপনার অভিযোগটি পাওয়ার পরে কী ঘটে ?

প্রথমে আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে হয় যে আইন আপনার অভিযোগটি তদন্ত করার ক্ষেত্রে আমাদের অনুমোদন দেবে কি না । সাধারণত আমরা এই সিদ্ধান্তটি তাড়াতাড়ি নিতে পারি কিন্তু কখনও সখনও আমাদের আপনার বা এব্যাপারে যুক্ত কাউন্সিলের কাছ থেকে আরও তথ্য জানার প্রয়োজন হয়।

যদি আপনার অভিযোগটির তদন্ত করার ক্ষেত্রে আইন আমাদের অনুমোদন না দেয়, অথবা যদি আমরা মনে করি যে আপনার প্রতি যে অন্যায় করা হয়েছে তা খুবই সামান্য, তবে আমরা তা আপনাকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব জানাব। যদি সম্ভব হয় তবে আমরা পরামর্শ দেব কে আপনাকে সাহায্য করতে পারেন সে বিষয়ে। আপনি সাধারণত এই প্রচারপত্রটি হাতে পাওয়ার ২০ টি কর্মদিবসের মধ্যেই আমাদের উত্তর পাবেন, যদি না

বিশেষ কোনো কারণ থাকে। আমরা সব চিঠিপত্রে ২০ টি কাজের দিনের মধ্যেই উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করি। যদি এটা সম্ভব না হয়, তবে আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব যে কখন আপনি একটি পূর্ণাঙ্গ উত্তর পাওয়ার আশা করতে পারেন।

আমরা অবশ্যই কাউন্সিলগুলিকে সেই সব অভিযোগের কথা জানাব যেগুলি তাদের বিরুদ্ধে দায়ের করা হয়েছে। আপনার অভিযোগের সমর্থনে আপনি যে সব নথি দিয়েছেন, তার অনুলিপি আমরা কাউন্সিলকে পাঠাতে পারি।

আপনার অভিযোগটির তদন্ত চলাকালীন আমরা কাউন্সিলকে পরামর্শ দিতে পারি না যে কী করতে হবে। আইন অনুযায়ী কাউন্সিল স্বাভাবিকভাবে নিজের কাজ চালিয়ে যাবে, কাজেই যদি তখনই পরিস্থির কোনো উন্নতি না হয় তবে এটা গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি কাউন্সিলকে এসম্পর্কে জানাবেন।

## ৭ আমরা যদি আপনার অভিযোগটির তদন্ত করতে পারি তাহলে কী হবে?

ন্যায়পালের তরফে আমাদের তদন্তকারীরা বেশিরভাগ সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকেন এবং তিনিই আপনাকে জানিয়ে দেবেন যে আপনার অভিযোগটি বিষয়ে কী করা হচ্ছে। আমরা আপনাকে জনিয়ে দেব কোন্ তদন্তকারী আপনার অভিযোগটি বিষয়ে তদন্ত করছেন। যদি আপনার অভিযোগটি সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন থাকে তবে আপনি ব্যক্তিগতভাবে তদন্তকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা তাঁর উদ্দেশ্যে একটি লিখিত বার্তা রেখে যেতেন পারেন প্রতি সোমবার সকাল ৯ টা থেকে বিকেল ৫ টা পর্যন্ত।

আমরা আপনার অভিযোগটির ততদূর পর্যন্ত তদন্ত করব যতদূর আমাদের প্রয়োজন মনে হবে এবং যাতে আমরা একটি নিরপেক্ষ সিদ্ধান্তে পৌঁছতে পারি। আমরা সাধারণত কাউন্সিলকে আপনার অভিযোগটির বিষয়ে মন্তব্য করার জন্য অনুরোধ করি। অভিযোগ করার সময় আপনি যে সব তথ্য দিয়েছেন সেগুলির ভিত্তিতেই আমরা একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারি। অথবা আমরা নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করতে পারিঃ

- কাউন্সিলের কাছ থেকে তথ্য নেওয়ার প্রয়োজন মনে করতে পারি;
- কাউন্সিলের নথিপত্র পরীক্ষা করে দেখতে পারি;
- আপনার সঙ্গে, কাউন্সিলের আধিকারিকদের সঙ্গে অথবা অন্যান্য ব্যক্তিদের সঙ্গে সাক্ষাত করতে পারি; বা
- যদি অভিযোগটি জমি বা বাড়িসংক্রান্ত হয় তবে সেই স্থানটি পরিদর্শন করতে পারি।

কাউন্সিল এবং অন্যান্য ব্যক্তিদের সাক্ষ্য নেওয়ার ক্ষমতা ন্যায়পালের আছে।

আমরা কোনো সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগেই সাধারণত কাউন্সিল আপনার অভিযোগ বিষয়ে কী বলেছে সে সম্পর্কে মন্তব্য করার সুযোগ আপনি পাবেন। যখন আমরা যথেষ্ট তথ্য পেয়ে যাব তখন আমরা আপনাকে লিখিতভাবে জানাব যে আমরা কী সিদ্ধান্ত নিয়েছি এবং কেন?

## ৮ এই তদন্তের ফলাফল কী হতে পারে?

অনেকসময় আমাদের তদন্ত চলাকালীন আমরা কাউন্সিলকে পরামর্শ দেব যে কী করলে ঠিক হতে পারে বা কীভাবে নিরপেক্ষভাবে অভিযোগটির সমাধান করা যেতে পারে, এবং কাউন্সিল তার সঙ্গে একমত হবে। অথবা কখনও সখনও কাউন্সিল নিজেই এই পরামর্শ দেবে। যে পদ্ধতি অনুসারেই হোক না কেন, আমরা আপনার মতামতকে গুরুত্ব দেব। যদি আমরা মনে করি যে সমাধানটি নিরপেক্ষ হয়েছে তবে আমরা আপনাকে তা জানাব এবং আমাদের তদন্ত বন্ধ করে দেব। নিরপেক্ষ সমাধানটি কী তা নির্ভর করবে ঐ বিশেষ অভিযোগটির ওপর। আমরা সব সম্ভাবনাগুলি এখানে তালিকাভুক্ত করতে পারছি না, কিন্তু ন্যায়পাল কাউন্সিলকে যে সব পদক্ষেপগুলি নিতে বলতে পারেন তার মধ্যে কয়েকটি হলঃ

- আপনার কাছে ক্ষমা চাওয়া;

- আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া;
- আপনার কাউন্সিলের বাড়িটিকে মেরামত করিয়ে দেওয়া;
- এমন পদক্ষেপ বা সিদ্ধান্ত নেওয়া যে এটি অবশ্যই আগে নেওয়া উচিত ছিল;
- প্রথমবারে সঠিকভাবে নেওয়া হয় নি এমন একটি সিদ্ধান্তের বিষয়ে পুনরায় ভেবে দেখা;
- পদ্ধতিগুলির উন্নতি ঘটানো যাতে আপনার বা অন্য কারো ক্ষেত্রে একই ধরনের সমস্যা আবার না দেখা দেয়;
- আপনার বাড়ির কাছে কোনো অননুমোদিত বাড়ি তৈরি অথবা কোনো বাড়ির অননুমোদিত ব্যবহারের বিরুদ্ধে আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা; বা
- আপনার শিশুর জন্য আরেকটি স্কুলে ভর্তি সংক্রান্ত আবেদনের শুনানির ব্যবস্থা করা।

অনেকসময় আমাদের একটি আনুষ্ঠানিক প্রতিবেদন লেখার প্রয়োজন হতে পারে। যদি তাই হয় তবে আমরা আপনাকে এবং কাউন্সিলের কাছে একটি খসড়া পাঠাব যাতে প্রধান বিষয়গুলি বলা থাকবে এবং আপনাদের কাছ থেকে পরিবর্তনের জন্য পরামর্শ এবং মন্তব্যগুলি পাওয়া যাবে। যদি কোনো বিশেষ কারণ না থাকে তবে প্রতিবেদনটি জনসাধারণকে জানানো হবে। তবে তাতে আপনার নাম থাকবে না। যদি আমরা দেখি যে কাউন্সিলেরই ভুল হয়েছে এবং ফলত আপনি অন্যায়ের শিকার হয়েছেন, তবে আমরা সুপারিশ করব যাতে কাউন্সিল নিজের ভুল শুধরে নেয়। আমরা অবশ্যই কাউন্সিলকে আমাদের সুপারিশ মেনে চলতে বাধ্য করতে পারি না, কিন্তু তাঁরা প্রায়শই আমাদের পরামর্শ গ্রহণ করেন। .

## ৯ এই প্রক্রিয়াটিতে কত সময় লাগে?

আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার অভিযোগ সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করব। কিন্তু একটি নিরপেক্ষ সিদ্ধান্তে পৌঁছতে গেলে যথেষ্ট তথ্য দরকার হয় যেগুলি সংগ্রহ করতে কয়েক মাস সময় লাগতে পারে। অল্প কিছু ক্ষেত্রে আরও বেশি সময় লাগতে পারে। তদন্তকারী আপনাকে তদন্তের অগ্রগতি সম্পর্কে জানাবেন।

## ১০ আপনি কি এছাড়া আদালতেও যেতে পারেন?

আইন আমাদের এমন কোনো বিষয়ে তদন্ত করতে অনুমতি দেয় না যেটি সম্পর্কে আপনি ট্রাইবুনাল বা সরকারের কোনো মন্ত্রীর কাছে আবেদন জানাতে পারেন অথবা কাউন্সিলের বিরুদ্ধে যেসব বিষয় নিয়ে আদালতে যেতে পারেন, যদি না আমরা মনে করি কেন আপনার কাছ থেকে এমন কোনো পদক্ষেপ আশা করা উচিত নয় তার সপক্ষে যথেষ্ট কারণ আছে। যদি আপনার কাছ থেকে এমন কোনো পদক্ষেপ আশা করা উচিত নয় ভেবে আমরা তদন্ত শুরু করি, তবে আপনি যদি পরবর্তীতে ঐ ধরণের কোনো পদক্ষেপ নেন, তবে তখন আমাদের তদন্ত বন্ধ করে দিতে হবে।

## ১১ আপনি কি আমাদের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আবেদন করতে পারেন?

আমাদের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে কোনো আনুষ্ঠানিক আবেদন করার অধিকার নেই। কিন্তু যদি আমরা ইতিমধ্যেই একটি প্রতিবেদন প্রকাশ না করে থাকি, তবে আমরা নীচে উল্লেখিত বিষয়গুলি বিবেচনা করবঃ

- যে কোনো **নতুন** তথ্য যা আপনারা আমাদের কাছে পাঠাবেন; বা
- আপনার যদি এবিষয়ে আরও কোনো মতামত থাকে যে আপনার অভিযোগ বিষয়ে আমাদের সিদ্ধান্তগুলি ভুল বা নিরপেক্ষ নয়।

আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের তিন মাসের মধ্যে আপনি অবশ্যই এই জিনিসগুলি আমাদের কাছে পাঠাবেন।

আপনি একজন ন্যায়পালের প্রতিবেদন বা অন্যান্য চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে উচ্চ আদালতের কাছে আবেদন করতে পারেন (এটিকে 'বিচারবিভাগীয় পর্যালোচনা' বলা হয়)। আপনাকে তাড়াতাড়ি কাজ করতে হবে এবং আপনার পরামর্শের প্রয়োজন হতে পারে যেমন একজন সলিসিটর, সিটিজেনস্ অ্যাডভাইস ব্যুরো বা আইন কেন্দ্রের।

## ১২ আপনার অভিযোগ জানানোর ক্ষেত্রে সাহায্য

আপনি এমন কাউকে পেতে পারেন যিনি আপনার হয়ে অভিযোগ দায়ের করবেন (যেমন, একজন বন্ধু, সিটিজেনস্ অ্যাডভাইস ব্যুরো, উকিল, বা আত্মীয়)। আপনি অবশ্যই অভিযোগ দায়ের করার এবং ঐ ব্যক্তিকে আপনার প্রতিনিধিত্ব করার অনুমতি দেবেন।

যদি আপনি একজন পেশাদারকে নিয়োগ করেন, যেমন একজন সলিসিটর বা পরিদর্শক, তবে শুধুমাত্র ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রেই আমরা কাউন্সিলকে ঐ পেশাদারের পারিশ্রমিক দিতে বলব। এর কারণ হল সাধারণত আমাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পেশাদারদের নিয়োগ করার প্রয়োজন হয় না। তবে লিগ্যাল সার্ভিসেস্ কমিশনের লিগ্যাল হেল্প স্কীম বা আইনি সাহায্য প্রকল্পের মাধ্যমে আপনি একজন সলিসিটর বা কোনো পরামর্শদানকারী এজেন্সীর কাছ থেকে সাহায্য পাওয়ার যোগ্য হতে পারেন।

### বিশেষ সাহায্য

যদি আমাদের পরিসেবা ব্যবহার করার ক্ষেত্রে আপনার অসুবিধা হয় যেমন যদি আপনার কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকে অথবা ইংরেজি যদি আপনার মাতৃভাষা না হয়, তবে আমাদের তা জানান। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনার একজন দোভাষীর প্রয়োজন হয়, তবে আমরা তার ব্যবস্থা করে দিতে পারি। আমরা চিঠিপত্র এবং প্রতিবেদনগুলি বড় হরফে ছাপা, ব্রেইলে বা টেপে দিতে পারি, এবং প্রয়োজনে আপনি অভিযোগ জমা দেওয়ার পরেই তদন্তকারী আপনার সঙ্গে সাক্ষাৎ করতে পারেন।

## ১৩ আমরা আপনার অভিযোগটি বিষয়ে যে ব্যবস্থা নিয়েছি সে সম্পর্কে আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে তাহলে কী হবে?

যদি আমাদের কোনো কর্মী আপনার সঙ্গে যে ব্যবহার করেছেন বা আপনার অভিযোগটি সম্পর্কে যে ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে সে সম্পর্কে আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তবে আপনি উপ-ন্যায়পাল বা ডেপুটি ওমবুডজ্ম্যান এর কাছে লিখিতভাবে জানাতে পারেন। আমাদের সম্পর্কে কীভাবে অভিযোগ জানাতে হয় সে সম্পর্কে আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে **www.lgo.org.uk** বা আমাদের অফিসে টেলিফোন করে জানতে পারবেন।

## উপাত্ত বা ডেটা সংরক্ষণ

আপনার অভিযোগটি প্রক্রিয়াকরণের সময় আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্যগুলি আমাদের নথিতে রাখব। এর মধ্যে সেই সব উপাত্তগুলিও থাকবে যেগুলি আপনি আমাদের দিয়েছেন এবং আমাদের জিজ্ঞাসার উত্তরে অন্যান্য ব্যক্তিরা যে প্রতিক্রিয়া জানিয়েছেন। আমরা এই তথ্যগুলি খুবই নিরাপদে রাখব এবং শুধু সেই সব কর্মীদের দেখতে দেব যাঁদের আপনার অভিযোগটি নিয়ে কাজ করতে হবে। আমাদের এই তথ্যের আরও কিছু অংশ অন্যান্যদের যেমন কাউন্সিলকে দেখাতে হতে পারে যাতে তাঁরা আমাদের প্রশ্নগুলির উত্তর দিতে পারেন।

ডেটা প্রটেকশন অ্যাক্ট বা উপাত্ত সংরক্ষণ আইন অনুসারে আপনার অধিকার আছে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যগুলির একটি অনুলিপি পাওয়ার। এই অধিকারের কতগুলি ব্যতিক্রমও আছে যদি আমরা মনে করি যে বিশেষ কোনো তথ্য আপনার কাছে প্রকাশ করলে তা আপনার অভিযোগের সুষ্ঠু তদন্তের পরিপন্থী হবে। অনুগ্রহ করে কোনো ব্যক্তিগত তথ্যের জন্য ডেটা কন্ট্রোলার বা উপাত্ত নিয়ন্ত্রক এর কাছে আবেদন করুন, যিনি আপনার অভিযোগের এলাকাটির ক্ষেত্রে ন্যায়পাল। সাধারণত এর জন্য একটি ফি দিতে হয়।