অভিযোগ এবং উদ্বেগ বিষয়ক পলিসি

সূচিপত্র

1. ভূমিকা 2
2. এই নীতি কখন ব্যবহার করতে হবে 2
3. একটি পরিষেবা প্রদান করতে আমাদের জিজ্ঞাসা করা হয় 2
4. অনানুষ্ঠানিক সমাধান 3
5. কীভাবে সম্পূর্ণরূপে আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ প্রকাশ করবেন 3
6. আপনার উদ্বেগ মোকাবিলা করা। 4
7. যদি একাধিক সংস্থা যুক্ত থাকে তাহলে কি হবে? 4
8. অনুসন্ধান 5
9. ফলাফল 6
10. বিষয়গুলি ঠিক করা 6
11. ওমবাডসম্যান 7
12. শেখার পাঠ 7
13. আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে কী হবে? 8
14. আমরা আপনার কাছ থেকে কী আশা করি 8
15. পরিশিষ্ট A - অভিযোগ / উদ্বেগ জানানোর ফর্ম 10

1. ভূমিকা

আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে আপনার কোনো উদ্বেগ বা অভিযোগ থাকলে তা কার্যকরীভাবে মোকাবেলা করার জন্য কোস্টাল হাউজিং গ্রুপ (Beacon Cymru Group) প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আপনি নিশ্চিত নন এমন যেকোন সমস্যাকে আমরা স্পষ্ট করতে চাই। আমরা কোনো ভুল করে থাকলে তা ঠিক করে দেব। আমরা এমন যেকোন পরিষেবা প্রদান করব যা আপনি পাওয়ার অধিকারী এবং যা আমরা দিতে ব্যর্থ হয়েছি। যদি আমাদের কিছু ভুল হয়ে থাকে তাহলে আমরা ক্ষমাপ্রার্থী এবং যেখানে সম্ভব সেখানে ভুল ঠিক করার চেষ্টা করব। আমরা আমাদের ভুল থেকে শিখব এবং যেসব তথ্য পাব তা আমাদের পরিষেবা উন্নতিতে কাজে লাগাব।

2. এই নীতি কখন ব্যবহার করতে হবে

যখন আপনি আমাদের কাছে আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ প্রকাশ করেন তখন আমরা সাধারণত নিম্নোক্ত উপায়ে উত্তর দিই। যদিও, অনেক সময় আপনার আপীলের বিধিসম্মত অধিকার থাকতেও পারে, আর তাই, আমরা আপনার উদ্বেগগুলির তদন্ত না করে বরং আপনাকে বুঝিয়ে বলে দেব আপনি কীভাবে আপীল করতে পারেন।

কখনও কখনও আমাদের দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়নি এমন বিষয় সম্পর্কিত উদ্বেগ আপনার থাকতে পারে (উদাহরণস্বরূপ, আমাদের কোনো একটি সম্পত্তি আপনাকে স্থানীয় কর্তৃপক্ষ মনোনীত করবে কিনা বা নির্দিষ্ট পরিকল্পনা সমস্যা ইত্যাদির সিদ্ধান্ত) এবং তখন আমরা আপনাকে আপনার উদ্বেগ জানানোর বিষয়ে বলব।

এই নীতিমালা ডেটা ব্যবহার সংক্রান্ত সমস্যাগুলির জন্য প্রযোজ্য নয় (প্রায়শই যাকে 'তথ্যের স্বাধীনতা' হিসাবে উল্লেখ করা হয়ে থাকে), যেমন ডেটা পাত্রের তথ্যের ব্যবহার বিষয়ক অনুরোধ বা অন্যান্য ডেটা সুরক্ষা সংক্রান্ত বিষয়গুলি। অনুগ্রহ করে সেই পরিস্থিতিগুলিতে অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নিযুক্ত ডেটা সুরক্ষা আধিকারিকের সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ যদি কোস্টাল-এর অন্য কোন বাসিন্দার এবং/অথবা তাদের সাথে দেখা করতে আসা কোন ব্যক্তির ব্যবহার বা আচরণের ব্যাপারে হয়, তাহলে বিষয়টি অনানুষ্ঠানিকভাবে ও সরাসরিভাবে তাদের কাছেই উত্থাপন করতে পারেন। কোস্টাল কীভাবে আপনাকে এটি করায় সহায়তা করতে পারে সে ব্যাপারে আপনি আমাদের সমাজবিরোধী আচরণ (ASB) -পলিসি এ আরও তথ্য পাবেন। এই ধরনের অভিযোগ বা উদ্বেগগুলি নিয়ে এই পলিসির অধীনে কাজ করা হয় না, যদি না অভিযোগ বা উদ্বেগটি আমরা কীভাবে সাড়া দিয়েছি সে ব্যাপারে হয়।

3. একটি পরিষেবা প্রদান করতে আমাদের জিজ্ঞাসা করা হয়

আপনি যদি একটি পরিষেবার জন্য আমাদের সাথে যোগাযোগ করেন (যেমন, একটি মেরামতের জন্য রিপোর্ট করা, বা একটি বৈঠকের অনুরোধ করা), তাহলে এই পলিসির প্রযোজ্য হয় না কারণ আমাদের আপনার অনুরোধে সাড়া দেওয়ার সুযোগ পাবার দরকার হয়। আপনি যদি একটি

পরিষেবার জন্য একটি অনুরোধ করেন, এবং তারপরে আমাদের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, আপনি নিচে বর্ণিত হিসাবে আপনার উদ্বেগ জানাতে সক্ষম হবেন।

4. অনানুষ্ঠানিক সমাধান

আমরা বিশ্বাস করি যে, সম্ভব হলে, বিষয়গুলি সরাসরি মোকাবেলা করাই ভাল। যদি আপনার কোনো উদ্বেগ থাকে, তাহলে যাঁর সাথে আপনি যোগাযোগ করেছেন তাঁকে জানান। তারা তক্ষুণি সেটা আপনার জন্য এটি সমাধানের চেষ্টা করবে। আপনার উদ্বেগ নিরসন করতে গিয়ে যদি তারা কিছু জানতে পারেন, তাহলে কর্মীসদস্যেরা সে ব্যাপারে আপনার দৃষ্টি আকর্ষণ করবে। যদি কর্মী সদস্য সহায়তা না করতে পারেন, তাহলে তাঁরা জানাবেন কেন সাহায্য করেননি এবং আপনি তাঁদের আনুষ্ঠানিক অনুসন্ধানের জন্য বলতে পারেন।

5. কীভাবে সম্পূর্ণরূপে আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ প্রকাশ করবেন

আপনি নিচের যেকোনো উপায়ে আপনার উদ্বেগ প্রকাশ করতে পারেন:

- ✓ আপনি যে কর্মীসদস্যের সংস্পর্শে থাকবেন তাকে বলুন যে, আপনি চান আপনার উদ্বেগের আনুষ্ঠানিক নিরসন করা হোক
- ✓ আমাদের অভিযোগ জানানোর ফর্মের একটি প্রতিলিপি চান অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে সেটি দেখুন https://www.coastalha.co.uk/making-a-complaint/
- ✓ 01792 479200 নম্বরে অভিযোগ জানানোর জন্য যোগাযোগের কেন্দ্রিয় দপ্তরের (গ্রাহকসেবা দলের) সাথে যোগাযোগ করুন
- ✓ আমাদের ওয়েবসাইটে ফর্মটি ব্যবহার করুন www.coastalha.co.uk
- ✓ আমাদের এই ঠিকানায় ইমেল করুন, ask@coastalha.co.uk
- ✓ লাইভ চ্যাট এবং/অথবা অন্যান্য সামাজিক মাধ্যমের চ্যানেলগুলির সাহায্যে আমাদের মেসেজ করুন
- ✓ আমাদের এই ঠিকানায় চিঠি লিখুন:
  Complaints & Concerns, Beacon Cymru Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

এই পলিসির প্রতিলিপি এবং অভিযোগ জানানোর ফর্ম এখানে পাওয়া যায়:

- ❖ ওয়েলশ
- ❖ চিরাচরিত চীনা ভাষা
- ❖ সরলীকৃত চীনা ভাষা
- ❖ বাংলা
- ❖ আরবি
- ❖ পোলিশ

পলিসি এবং সংশ্লিষ্ট ফর্মগুলি প্রয়োজন অনুসারে অন্যান্য ভাষায় অনুবাদ করা হবে এবং এর অডিও,

বড় হরফে মুদ্রণ ইত্যাদিতেও পাওয়া যাবে।

6. আপনার উদ্বেগ মোকাবিলা করা।

আমরা পাঁচটি কার্যদিবসের মধ্যে আনুষ্ঠানিকভাবে আপনার উদ্বেগের প্রাপ্তিস্বীকার করব এবং আমরা কীভাবে এটি নিয়ে কাজ করতে চাই তা আপনাকে জানাব।

আমরা আপনার সঙ্গে কীভাবে যোগাযোগ করব তা আপনার কাছে থেকে জানতে চাইব এবং আপনার কোনো নির্দিষ্ট চাহিদা থাকলে তা জানতে চাইব – উদাহরণস্বরূপ, আপনি প্রতিবন্ধী কিনা।

আমরা আপনার উদ্বেগ উন্মুক্ত এবং সৎ উপায়ে মোকাবিলা করব।

আমরা নিশ্চিত করব যে আপনি একটি উদ্বেগ জানিয়েছেন অথবা অভিযোগ করেছেন শুধু এই কারণে ভবিষ্যতে আপনার সঙ্গে আমাদের কাজকর্মে যেন বাধা না আসে।

সাধারণত, আপনি যদি ছয় মাসের মধ্যে এগুলির ব্যাপারে আমাদের জানান একমাত্র তবেই আমরা আপনার উদ্বেগগুলি দেখতে সক্ষম হব। এর কারণ হল আপনার উদ্বেগ দেখার সময় দেখতে হবে বিষয়টি লোকজনের মনে এখনও টাটকা কিনা।
আমরা ব্যতিক্রমীরূপে সেইসব উদ্বেগ দেখতে সক্ষম হতে পারি যেগুলি আমাদের কাছে এর পরে জানানো হয়েছে। তবে, আপনাকে ব্যাখ্যা করতে হবে কেন আপনি আগে এটি আমাদের নজরে আনতে সক্ষম হননি এবং আমাদের সঠিকভাবে বিবেচনা করার অনুমতি দেওয়ার জন্য সমস্যাটি সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকতে হবে। যে কোন অবস্থাতেই, আমরা তিন বছরেরও বেশি সময় আগে ঘটে যাওয়া কোন বিষয় নিয়ে আপনার কোন উদ্বেগের ব্যাপারে বিবেচনা করব না।

যদি আপনি অন্য কারো হয়ে আমাদের কাছে উদ্বেগ জানাচ্ছেন, তাহলে সেই বিষয়ে আপনার সঙ্গে কথা বলার জন্য উক্ত ব্যক্তির সম্মতি আমাদের প্রয়োজন।

7. যদি একাধিক সংস্থা যুক্ত থাকে তাহলে কি হবে?

যদি আপনার অভিযোগ একাধিক সংস্থাকে অন্তর্ভুক্ত করে, (যেমন, একাধিক হাউজিং অ্যাসোসিয়েশন, মেরামত ঠিকাদার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, ব্যক্তিগত বাড়িওয়ালা ইত্যাদি), সেক্ষেত্রে আমরা সাধারণত তাদের সাথে সম্মিলিতভাবে কাজ করব যাতে আপনার উদ্বেগ নিয়ে কাজ করার ক্ষেত্রে কাদের এগিয়ে আসা উচিৎ তা স্থির করা যেতে পারে। আপনার অভিযোগ বিবেচনা করার সময় আপনাকে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করার দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম জানানো হবে।

যদি অভিযোগটি আমাদের পক্ষে কাজ করে এমন একটি সংস্থা (যেমন, মেরামতকারী ঠিকাদার) সম্পর্কে হয়, তাহলে আপনি প্রথমে তাদের সাথে অনানুষ্ঠানিকভাবে এবং সরাসরি বিষয়টি উত্থাপন করতে চাইতে পারেন। তবে যদি আপনি আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ আনুষ্ঠানিকভাবে করতে চান,

তাহলে আমরা নিজেরাই বিষয়টি দেখব এবং আপনাকে জানাব।

৪. অনুসন্ধান

কাকে আপনার উদ্বেগ বা অভিযোগ দেখতে বলা হয়েছে আমরা তা আপনাকে জানাব। যদি আপনার উদ্বেগ সোজাসাপটা হয়, তাহলে আমরা সাধারণত পরিষেবা বিভাগ থেকে কাউকে এটি দেখতে এবং আপনাকে প্রতিক্রিয়া জানাতে বলব। যদি সেটি বেশি গুরুতর কিছু হয়, তাহলে আমরা সংস্থার অন্য কোথাও থেকে কাউকে ব্যবহার করতে পারি বা নির্দিষ্ট কিছু ক্ষেত্রে আমরা একজন স্বাধীন তদন্তকারী নিয়োগ করতে পারি।

আমরা আপনার উদ্বেগ সম্পর্কে আমাদের উপলব্ধি নির্ধারণ করব এবং আমরা ঠিক কিনা তা আপনাকে নিশ্চিত করতে বলব। আপনি কি ফলাফল আশা করেন তাও আমরা আপনার থেকে জানতে চাইব।

যে ব্যক্তি আপনার অভিযোগ দেখছেন তাঁকে সাধারণত আমাদের কাছে থাকা আপনার উদ্বেগ সম্পর্কিত ফাইল দেখতে হবে। যদি আপনি এইরকম হোক না চান, তাহলে আপনাকে তা আমাদের জানানো গুরুত্বপূর্ণ।

যদি আপনার সমস্যার কোনো সহজ সমাধান থাকে, তাহলে আমরা আপনার থেকে জানার চেষ্টা করতে পারি আপনি তা গ্রহণ করবেন কিনা। উদাহরণস্বরূপ, যেখানে আপনি পরিষেবা চেয়েছেন এবং আমরা দেখছি যে আপনার তা পাওয়া উচিত ছিল। আমরা অনুসন্ধান করে রিপোর্টের বদলে সরাসরি পরিষেবা দিতে চাইব।

আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব উদ্বেগগুলি সমাধানের দিকে লক্ষ্য রাখব এবং একটি ক্যালেন্ডার মাসের মধ্যেই বৃহদসংখ্যক সমস্যার মোকাবিলার আশা রাখব। যদি আপনার অভিযোগ আরো জটিল হয় তাহলে আমরা যা করব:

- ✓ আমরা এই সময়ের মধ্যে আপনাকে জানাব যে কেন আমরা ভাবছি যে আমাদের অনুসন্ধান করতে আরো বেশি সময় লাগতে পারে
- ✓ বলব এতে কত সময় লাগবে বলে আমরা আশা করছি
- ✓ আপনাকে জানাব আমরা অনুসন্ধান করে কোথায় পৌছেছি, এবং
- ✓ কোনো অগ্রগতি আমাদের মূল অনুমান পরিবর্তন করতে পারে কিনা তা সহ আপনাকে নিয়মিত হালনাগাদ দেব।

যে ব্যক্তি আপনার উদ্বেগগুলি তদন্ত করছেন তিনি প্রথমে সত্য ঘটনাকে প্রতিষ্ঠিত করার দিকে লক্ষ্য রাখবেন। আপনার উদ্বেগ কতটা জটিল ও কতটা গুরুতর তার ওপর অনুসন্ধানের ব্যাপ্তি নির্ভর করবে। জটিল ঘটনার ক্ষেত্রে আমরা একটি অনুসন্ধান পরিকল্পনা তৈরি করব।

কিছু কিছু ক্ষেত্রে, আপনার উদ্বেগ নিয়ে আলোচনা করতে আমরা আপনাকে দেখা করতে বলতে পারি। মাঝে মাঝে, আমরা বিবাদ মেটানোর জন্য মধ্যস্থতা বা অন্য পদ্ধতির পরামর্শ দিতে পারি।

আমরা প্রাসঙ্গিক প্রমাণটির দিকে নজর দেব। এর মধ্যে আপনার দেওয়া তথ্য, আমাদের কেস ফাইল, কথোপকথনের নোট, চিঠি, ইমেল বা আপনার নির্দিষ্ট উদ্বেগের সাথে জড়িত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। প্রয়োজনে, আমরা কর্মীদের সাথে বা সংশ্লিষ্ট অন্যান্যদের সাথে কথা বলব এবং আমাদের নীতিগুলি, কোনও আইনি অধিকার এবং নির্দেশিকাগুলির দিকে দেখব।

9. ফলাফল

আমরা যদি আনুষ্ঠানিকভাবে আপনার অভিযোগের তদন্ত করি, তাহলে আমরা কী পেলাম তা আপনাকে জানাব। প্রয়োজনে আমরা একটি প্রতিবেদন তৈরি করব। আমরা কীভাবে এবং কেন এইরকম সিদ্ধান্ত নিয়েছি তা জানাব।

যদি আমরা বুঝতে পারি যে আমরা ভুল করেছি, তাহলে কী হয়েছে এবং কেন হয়েছে তা আমরা আপনাকে বলব।

যদি আমরা দেখি আমাদের সিস্টেমে কোনো ত্রুটি আছে অথবা আমাদের কার্য পদ্ধতিতে ভুল আছে, তাহলে আমরা আপনাকে সেটা জানাব এবং আবার যাতে তা না হয় তার জন্য আমরা কীভাবে পরিকল্পনা করেছি তা জানাব।

আমরা যদি কোন ভুল করে থাকি তবে আমরা তার জন্য সর্বদা ক্ষমা চাইব।

10. বিষয়গুলি ঠিক করা

যদি আমরা আপনার পাওয়া উচিত ছিল এমন কোনো পরিষেবা প্রদান না করে থাকি, তাহলে সম্ভব হলে আমরা এখন তা প্রদান করব। যদি আমরা কিছু ঠিক না করে থাকি, তাহলে আমাদের লক্ষ্য হবে তা ঠিক করা। আপনি যদি আমাদের তরফে হওয়া কোন ভুলের জন্য বঞ্চিত হয়ে থাকেন, তাহলে আমরা আমাদের কাজগুলি সঠিকভাবে করার ফলে আপনি যে অবস্থায় থাকতেন আপনাকে সেই অবস্থায় নিয়ে যাবার চেষ্টা করব।

যদি আপনাকে কোন একটি পরিষেবার খরচ নিজে বহন করতে হয়ে থাকে, যা আমাদের বহন করা উচিৎ ছিল, তাহলে আমরা সেই আপনাকে মিটিয়ে দেবার চেষ্টা করব।

যদি আমাদের অনুসন্ধান থেকে আপনি খুশি না হন তাহলে আপনি সমিতির মধ্যে সংশ্লিষ্ট পরিষেবার ডিরেক্টরকে বিষয়টি ওমবাডসম্যানের কাছে পাঠানোর আগে আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করার জন্য বলতে পারেন। এরকম অনুরোধগুলি গ্রাহক পরিষেবা দলকে করতে হবে। তখন আপনার অভিযোগ কীভাবে পর্যালোচনা করা হবে তা আপনাকে জানানো হবে।

নির্দেশক যত দ্রুত সম্ভব সমস্যা সমাধান করার চেষ্টা করবেন এবং তিনি এক মাসের মধ্যেই বর্ধিত অভিযোগগুলির বৃহত্তম অংশ নিয়ে কাজ করার প্রত্যাশা রাখেন।

11. ওমবাডসম্যান

যদি আপনার অভিযোগের সমাধান পেতে সফল না হন তাহলে আপনি ওয়েলসের পাবলিক সার্ভিস ওমবাডসম্যানে অভিযোগ জানাতে পারেন। ওমবাডসম্যান সমস্ত সরকারি সংস্থা থেকে স্বতন্ত্র এবং আপনার অভিযোগ দেখবেন যদি আপনার ব্যক্তিগতভাবে বা কোন ব্যক্তির যার হয়ে আপনি অভিযোগ করছেন তার সঙ্গে এগুলো করা হয়েছে বলে বিশ্বাস করেন:

- আপনার সাথে অন্যায় আচরণ করা হয়েছে বা আপনি পরিষেবা প্রদানকারীর তরফে হওয়া কোন ব্যর্থতার কারণে খারাপ পরিষেবা পেয়েছেন
- পরিষেবা না পাওয়ার কারণে ব্যক্তিগতভাবে আপনার অসুবিধা হয়েছে অথবা আপনার সঙ্গে ভালো আচরণ করা হয়নি।

ওম্বাডসম্যান চান আপনি আপনার উদ্বেগগুলি প্রথমে আমাদের নজরে আনবেন যাতে আমাদের সমস্যাটির সুরাহা করার সুযোগ পেতে পারি।

আপনি এইভাবে ওমবাডসম্যানের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

ফোন:	0300 790 0203
ইমেল:	ask@ombudsman-wales.org.uk
ওয়েবসাইট:	www.ombudsman-wales.org.uk
ডাক ঠিকানা:	Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

এছাড়াও আরো অন্যান্য সংস্থা আছে যেগুলো অভিযোগ বিবেচনা করে। উদাহরণস্বরূপ, ওয়েলশ ভাষা কমিশনারের কার্যালয় ওয়েলশের পরিষেবাগুলির বিষয়ে অভিযোগগুলি নিয়ে কাজ করে। আমরা আপনাকে এই ধরনের সংস্থা সম্পর্কে উপদেশ দিতে পারি।

12. শেখার পাঠ

আমরা আপনার উদ্বেগ ও অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে দেখি এবং আমরা যে ভুল করেছি তা থেকে শেখার চেষ্টা করি।

- ✓ সময়সীমাগুলি মেনে চলা হচ্ছে কিনা, শিক্ষণীয় বিষয় দ্রুততার সাথে শেখা হচ্ছে কিনা এবং অনুগমনমূলক পদক্ষেপগুলি গৃহীত হচ্ছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট দলগুলির ম্যানেজারেরা প্রতি মাসে সমস্ত অভিযোগগুলির একটি সংক্ষিপ্ত বিবরণ বিবেচনা করে দেখেন।
- ✓ সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট দল যে কোনো গুরুতর অভিযোগগুলির পাশাপাশি সমস্ত অভিযোগের সারাংশ প্রতি তিন মাস অন্তর পর্যালোচনা করেন।

✓ আমাদের ম্যানেজমেন্ট বোর্ডও বছরে একবার অভিযোগের প্রতি আমাদের উত্তর বিবেচনা করেন।

যেখানে সিস্টেম পরিবর্তনের প্রয়োজন আছে, আমরা কী করব, কে করবে এবং কখন আমরা এটি করার পরিকল্পনা করব তা নির্ধারণ করে একটি কর্ম-পরিকল্পনা তৈরি করা হবে। আমাদের যে পরিবর্তনের প্রতিশ্রুতি দিয়েছিলাম তা কখন করা হয়েছে তা আপনাকে জানাব।

13. আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে কী হবে?

আমাদের কর্মীদের লক্ষ্য হল আপনার উদ্বেগ আমাদের জানাতে সহায়তা করা। যদি আপনার অতিরিক্ত সহায়তার প্রয়োজন হয়, তাহলে আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারবেন এমন কারও সঙ্গে যোগাযোগ করানোর চেষ্টা করব। আপনি নিচে তালিকাভুক্ত সংস্থাগুলির মতো সংস্থার সাথে করতে চাইতে পারেন যারা আপনাকে সহায়তা করতে সক্ষম হতে পারে।

আপনার সেনেডের সদস্য (MS)-কে খুঁজুন	https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd
আপনার সংসদসদস্য (MP)-কে খুঁজুন	https://members.parliament.uk/FindYourMP
একজন আইনজীবীকে খুঁজুন	https://solicitors.lawsociety.org.uk/
শেল্টার সিমরু	https://sheltercymru.org.uk/
এজ সিমরু	https://www.ageuk.org.uk/cymru/
অ্যাডভোকেসি সাপোর্ট সিমরু	https://www.ascymru.org.uk/
অ্যাডভোকেসি ম্যাটার্স ওয়েলস	https://www.advocacymatterswales.co.uk/

ওকালতি এবং পরামর্শ সংস্থাগুলির একটি পূর্ণাঙ্গ তালিকা ওম্বাডসম্যানের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে - https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/

আপনি যদি 18 বছরের কম বয়সী হন তাহলেও আপনি এই উদ্বেগ এবং অভিযোগ বিষয়ক নীতিমালার ব্যবহার করতে পারেন। আপনার যদি সাহায্যের প্রয়োজন হয়, আপনি Meic হেল্পলাইনে কারো সাথে কথা বলতে পারেন:

✓ ফোন 0808 802 3456
✓ ওয়েবসাইট www.meiccymru.org

অথবা ওয়েলসের শিশু কমিশনারের সাথে যোগাযোগ করুন। যোগাযোগের বিবরণ:

✓ ফোন 0808 801 1000
✓ ইমেইল post@childcomwales.org.uk
✓ ওয়েবসাইট www.childcom.org.uk

14. আমরা আপনার কাছ থেকে কী আশা করি

সমস্যা বা দুর্দশার সময় কিছু মানুষের অস্বাভাবিক চরিত্র দেখা যেতে পারে। বিপর্যস্ত বা দুর্দশাগ্রস্ত পরিস্থিতি উদ্বেগ বা অভিযোগ আনার প্রবণতা বাড়ায়। কেউ শক্তিশালী বা দৃঢ়প্রতিজ্ঞ বলে তাঁর আচরণ গ্রহণযোগ্য নয় বলে মনে করি না।

আমার বিশ্বাস করি সমস্ত অভিযোগকারীর অভিযোগ শোনানো, বোঝানো এবং সম্মান পাওয়ার অধিকার আছে। এছাড়াও আমাদের বিবেচনায় আমাদের কর্মীদেরও সমান অধিকার রয়েছে। তাই, আমাদের সঙ্গে কাজ করার সময় আপনার নম্রতা এবং বিনয় প্রত্যাশিত। আমরা আক্রমণাত্মক বা অপমানজনক আচরণ, অযৌক্তিক দাবি বা অযৌক্তিক জিদ বরদাস্ত করি না।

আমাদের সেই সব পরিস্থিতিগুলির মোকাবিলার জন্য একটি আলাদা নীতিমালা রয়েছে যেখানে আমরা অন্য পক্ষের কাজকর্মগুলিকে অযৌক্তিক এবং/অথবা অগ্রহণযোগ্য বলে মনে করি।

15. পরিশিষ্ট A - অভিযোগ / উদ্বেগ জানানোর ফর্ম

A: আপনার বিশদ বিবরণ

পদবী	আদ্যনাম(গুলি)	শিরোনাম: মিস্টার, মিসেস, এমএক্স, মিস, মিসেস, অন্যান্য (দয়া করে বলুন)
ঠিকানা ও পোস্টকোড		
আপনার ইমেল অ্যাড্রেস		
দিনের বেলা যোগাযোগের টেলিফোন নম্বর		

দয়া করে বলুন আমরা আপনার সাথে কীভাবে যোগাযোগ করব বলে আপনি চাইবেন	

আপনার আবশ্যকতাসমূহ: আমাদের অভিযোগ নিয়ে কাজ করার সাধারণ পদ্ধতিগুলি যদি আপনার ক্ষেত্রে আমাদের পরিষেবাগুলি নেবার ব্যাপারে সমস্যা তৈরি করে, উদাহরণস্বরূপ, ইংরেজি বা ওয়েলশ যদি আমার মাতৃভাষা না হয়, অথবা আপনি যদি কোন নির্দিষ্ট পদ্ধতিতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে চান, তাহলে দয়া করে আমাদেরকে তা বলুন যাতে আমরা আপনাকে কীভাবে সাহায্য করতে পারি সে ব্যাপারে আপনার সাথে আলোচনা করা যেতে পারে।

B: অন্য কারও হয়ে অভিযোগ করা: তাঁদের বিশদ বিবরণ

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: আমাদের এ ব্যাপারে সন্তুষ্ট হতে হবে যে, যে ব্যক্তি সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন তার পক্ষে কাজ করার জন্য আপনি অধিকারপ্রদত্ত হয়েছেন।

তাঁদের পুরো নাম		
ঠিকানা ও পোস্টকোড		
তাদের সাথে আপনার সম্পর্ক		

কী?		
কেন আপনি তাঁদের হয়ে অভিযোগ করছেন?		

C: আপনার উদ্বেগ / অভিযোগ

(প্রয়োজন হলে অনুগ্রহ করে পৃথক একটি/একাধিক পৃষ্ঠায় নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দিন)।

C1	যদি জানা যায়, এর নাম বিভাগ/সেকশন/পরিষেবা আপনি অভিযোগ করছেন

C2	আপনি কি মনে করেন তারা ভুল করেছে / কাজ করতে ব্যর্থ হয়েছে?

C3	বর্ণনা করুন কীভাবে আপনি ব্যক্তিগতভাবে পীড়িত হয়েছেন বা প্রভাবিত হয়েছেন?

C4	বিষয়গুলিকে ঠিক করার জন্য কী করা উচিৎ বলে আপনি মনে করেন?

C5	আপনি কখন প্রথম সমস্যা সম্পর্কে সচেতন হন?

C6	আপনি কি ইতিমধ্যেই পরিষেবা প্রদানের জন্য দায়ী কর্মীসদস্যের কাছে আপনার উদ্বেগ প্রকাশ করেছেন? যদি তাই হয়, তাহলে কীভাবে এবং কখন আপনি তা করেছেন অনুগ্রহ করে তার বিশদ বিবরণ দিন।

C7	আপনি সমস্যা সম্পর্কে প্রথম অবগত হওয়ার পর যদি ছয় মাসেরও বেশি সময় হয়ে গিয়ে থাকে, তাহলে আপনি এখনকার আগে কেন কোন অভিযোগ করেননি তার কারণ বলুন।

আপনার নিজের অভিযোগ/উদ্বেগের সমর্থনে আপনার কাছে যদি কোন নথিপত্র থাকে, তাহলে দয়া করে তা এই ফর্মের সাথে সংযোজন করুন।

স্বাক্ষর .... তারিখ ....

এই ফর্মটি সম্পূর্ণরূপে পূরণ করা হয়ে গেলে দয়া করে এটিকে নিচের ঠিকানায় জমা করুন:

অভিযোগ এবং উদ্বেগ – Customer Services Team, Beacon Cymru Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.