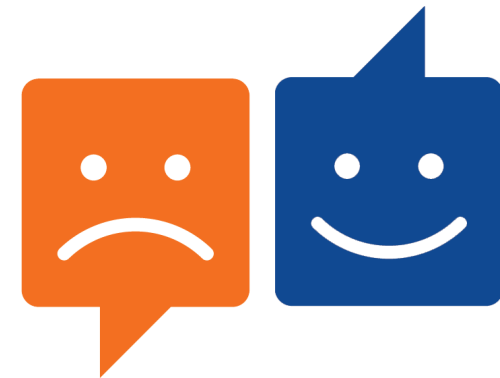


মতামত ও অভিযোগ



অভিযোগ

ভূমিকা

ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস (Crown Prosecution Service-CPS)-এর লক্ষ্য হচ্ছে সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা প্রদান করা এবং সমস্যার প্রতিকার করা। অবশ্য কতগুলো ক্ষেত্রে থাকবে যেখানে আমরা তা করি না।

আমরা যে পরিষেবা প্রদান করেছি তাতে যদি আপনি অসন্তুষ্ট হয়ে থাকেন এবং আপনি অভিযোগ দায়ের করার ইচ্ছে পোষণ করেন, তাহলে আপনি পুস্তিকাটির এই ভাগের নির্দেশনা অনুসরণ করতে পারেন।

আমি কী সম্পর্কে অভিযোগ করতে পারি?

আমাদের পরিষেবার যে কোন দিক নিয়ে আপনি অভিযোগ করতে পারেন।

শুধুমাত্র চলমান মামলাগুলোর ক্ষেত্রে সীমিত তথ্য প্রদান করা হতে পারে। চলমান মামলার ক্ষেত্রে কোন অভিযোগ নিয়ে কাজ না করার অধিকার আমরা সংরক্ষণ করি, যেখানে তা করলে মামলার কার্যক্রম পক্ষপাতদৃষ্ট হওয়ার সম্ভাবনা থাকে।

অন্যান্য প্রতিষ্ঠান যেমন পুলিশ, আদালত ও বিচার বিভাগ-এর আচরণ সম্পর্কে আমরা মন্তব্য করতে পারি না। আপনার যদি অন্য প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে অভিযোগ থেকে থাকে, তাহলে তা সেখানে উপস্থাপন করুন। এ সকল প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় সংগঠনের সঙ্গে যোগাযোগের নম্বরের একটি তালিকা এই পুস্তিকার শেষভাগে “যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য” শিরোনামে পাওয়া যাবে।

কে অভিযোগ করতে পারে?

আমরা আপনার অভিযোগ নিয়ে কাজ করবো কেবল যদি আপনি সেই পরিষেবার সঙ্গে সম্পৃক্ত থেকে থাকেন যার ব্যাপারে আপনি অভিযোগ করতে চান। অনেক ক্ষেত্রে এটি হবে ভিত্তিম বা ভুক্তভোগী (ভিত্তিমের মৃত্যুর ক্ষেত্রে তার পরিবার), কোন প্রত্যক্ষদর্শী, বিবাদী* বা এদের পক্ষে কার্যরত কোন সলিসিটর।

আপনার পক্ষে অভিযোগ দায়ের করার জন্য আপনি একজন প্রতিনিধি মনোনীত করতে পারেন। আপনার পক্ষে কাজ করার জন্য প্রতিনিধির অনুকূলে আপনাকে লিখিত অনুমতি প্রদান করতে হবে। আমরা প্রতিনিধির সঙ্গে যোগাযোগ রক্ষা করবো এবং তাদেরকে বাদী হিসেবে গণ্য করবো।

* CPS-এর অভিযোগ প্রক্রিয়া বিবাদীর জন্য এমন কোন সুযোগ নয় যার মাধ্যমে তাদের বিরুদ্ধে আনীত মামলার প্রত্যাহার কামনা করা যেতে পারে বা অভিযোগ পাল্টে ফেলা যেতে পারে। আপনি যদি এই পরিস্থিতির সম্মুখীন একজন বিবাদী হন, তাহলে আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়ার আওতায় আপনার অভিযোগ বিবেচনা করা হবে না। সেক্ষেত্রে আপনার উচিত হবে স্বতন্ত্র আইনগত পরামর্শ গ্রহণ করা।

আপনি যে বিষয়ে অভিযোগ করতে চান তার সাথে যুক্ত নয় এমন জনগোষ্ঠীর কেউ যদি আপনি হয়ে থাকেন, তাহলে অভিযোগের বিষয়বস্তুর দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট ম্যানেজারের নিকট থেকে একটি ব্যাখ্যা প্রাপ্তির অধিকার আপনার রয়েছে। অবশ্য আপনার অভিযোগটি আমাদের প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে অতিক্রম করবে না।

কী সময়সীমার মধ্যে আমাকে অভিযোগ দায়ের করতে হবে?

অভিযোগের বিষয়টি ঘটার ছয় মাসের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ কেবল আমরা বিবেচনা করবো। যদি আপনি এই সময়সীমার মধ্যে আপনার অভিযোগ দায়ের না করেন, তাহলে আমরা আপনার অভিযোগ পরীক্ষা করবো না।

যদি আপনার অভিযোগের জবাব প্রাপ্তির পর আপনি অসন্তুষ্ট থাকেন এবং আপনার অভিযোগকে আরো উপরের স্তরে নিয়ে যেতে চান, তাহলে এটি আপনাকে করতে হবে এক মাসের মধ্যে। এই সময়সীমার মধ্যে আপনি যদি অভিযোগ নিয়ে অগ্রসর না হন, তাহলে আপনার অভিযোগ আরও পরীক্ষা করতে আমরা অস্বীকৃতি জ্ঞাপন করবো।

আমার অভিযোগটি কিভাবে গণ্য করা হবে এবং এর ফলাফল কী দাঁড়াবে?

আমরা সংবেদনশীলতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং গোপনীয়তা রক্ষা করে (আমাদের আইনগত বাধ্যবাধকতার মধ্যে) অভিযোগসমূহ নিয়ে কাজ করার লক্ষ্য রাখি। আপনার অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে সম্মত রয়েছে, নাকি খারিজ হয়ে গেছে, তা আমরা আপনাকে জানাবো।

আপনার অভিযোগ ন্যায্য হলে আমরা ক্ষমা প্রার্থনা করবো, সমস্যা প্রতিকারের চেষ্টা করবো, এবং সম্ভব হলে, এটি যেন আর না ঘটে তা নিশ্চিত করতে পদক্ষেপ গ্রহণ করবো। তবে জনসাধারণকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা আমাদের নীতির মধ্যে পড়ে না।

আমি কিভাবে অভিযোগ করতে পারি?

আপনি একজন CPS স্টাফ সদস্যকে টেলিফোন করে, লিখিতভাবে (পত্র মারফত বা এই পুস্তি কায় অন্তর্ভুক্ত ফর্ম পূরণ করে), অথবা আমাদের ওয়েবসাইট: www.cps.gov.uk -এর মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন।

যদিও আপনার টেলিফোনে করা অভিযোগ আমরা নিষ্পত্তির চেষ্টা করে থাকি, তবুও লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করার জন্য আমরা আপনাকে অনুরোধ জানাতে পারি (উদাহরণস্বরূপ, যদি আমরা টেলিফোনে আপনার অভিযোগের প্রকৃতি স্পষ্টিকরণ করতে না পারি, বা আপনার অভিযোগটি যদি জটিল প্রকৃতির হয়ে থাকে)। তৃতীয় ধাপের সকল অভিযোগ **অবশ্যই** লিখিতভাবে পেশ করতে হবে।

যদি আপনি লিখিতভাবে অভিযোগ পেশ করতে অসমর্থ হন, সেক্ষেত্রে আমরা আনন্দের সঙ্গে নিম্নোক্ত উপায়ে তা গ্রহণ করবো:

- অডিও বা ভিডিও টেপে; অথবা
- আপনার পক্ষে লিখিতভাবে কোন বন্ধু, আত্মীয়, আইনজীবী, বা সংবিধিবদ্ধ নয় এরূপ স্থানীয় কোন প্রতিষ্ঠান যেমন সিটিজেনস অ্যাডভাইস ব্যুরো এর সদস্যের মাধ্যমে। আপনাকে লিখিতভাবে অনুমতিপত্র প্রদান করতে হবে যাতে নিশ্চিত করা থাকবে যে আপনার পক্ষে কাজ করার জন্য ঐ প্রতিনিধির ক্ষমতা রয়েছে।

আমাকে কী কী তথ্য প্রদান করতে হবে?

আপনার অভিযোগ দ্রুত ও কার্যকরীভাবে নিষ্পত্তি করা হবে এমনটি নিশ্চিত করতে আপনি যে আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে আপনার অভিযোগ উপস্থাপন করেছেন একথা আপনাকে উল্লেখ করতে হবে এবং আপনার অভিযোগের পূর্ণ বিবরণ দিতে হবে।

আপনাকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে আপনার:

- পুরো নাম;
- অভিযোগকর্তার সঙ্গে সম্পর্ক; এবং
- ডাক যোগাযোগের ঠিকানা।

আপনার অভিযোগ কোন মামলার সঙ্গে সম্পর্কিত হলে আপনার আরো যা যা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে তা হলো:

- বিবাদী(গণ)-এর নাম(সমূহ);
অনুগ্রহপূর্বক জেনে রাখুন যে, কোন মামলা শনাক্ত করতে বিবাদী(গণ)-এর নাম(সমূহ) আমাদের প্রয়োজন হয়।
- যে কোন অপরাধ(সমূহ)-এর প্রকৃতি ও তারিখ(সমূহ);
- অপরাধ(সমূহ) যেখানে সংঘটিত হয়েছে সে স্থানের নাম;
- যে পুলিশ বাহিনী অপরাধ(সমূহ) তদন্ত করেছে তার নাম; এবং
- যে আদালত(সমূহ) মামলাটি পরিচালনা করেছে তার নাম (যদি মামলাটি আদালত পর্যন্ত গড়ায়)।

যদি আপনি CPS-এর মাধ্যমে ইতোমধ্যে আপনার উদ্বেগ নিরসনের চেষ্টা করে থাকেন, তাহলে যে CPS সদস্য আপনাকে সাহায্য করেছেন, আপনাকে তার বিবরণ প্রদান করতে হবে।

কখন আমি কোন প্রকার জবাব প্রত্যাশা করতে পারি?

আপনার অভিযোগপ্রাপ্তির ৩ কর্মদিবসের মধ্যে আমরা এর প্রাক্তিস্বীকার করার লক্ষ্য রাখি।

প্রথম ও দ্বিতীয় ধাপে, প্রাপ্তির ২০ কর্মদিবসের মধ্যে আমরা আপনার অভিযোগের জবাব প্রদানের লক্ষ্য পোষণ করি।

তৃতীয় ধাপে, প্রাপ্তির 80 কর্মদিবসের মধ্যে আমরা জবাব প্রদানের লক্ষ্য রাখি।

যদি আমরা এই লক্ষ্যসমূহ অর্জন করতে অপারগ হই, সেক্ষেত্রে আমরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে ব্যাখ্যা করবো কী কারণে আমরা তা পারিনি এবং কবে নাগাদ জবাব প্রদানের আশা রাখি।

অভিযোগ প্রক্রিয়ার ধাপগুলো কী কী?

আনুষ্ঠানিক নিষ্পত্তি

আমাদের প্রদান করা পরিষেবা সম্পর্কে অসন্তুষ্ট অনেক ব্যক্তি এমন কাউকে চাইবেন যিনি যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে সমস্যাটির দিকে দৃষ্টিপাত করবেন। প্রাথমিক ধাপ হচ্ছে বিষয়টি নিয়ে কাজ করার মত অফিস বা স্টাফ সদস্যের সঙ্গে যোগাযোগ করা। যদি আমরা আপনার অসন্তুষ্টি নিরসনে অপারগ হই, তাহলে আপনি আনুষ্ঠানিক অভিযোগ শুরু করতে চাইতে পারেন।

প্রথম ধাপ

আপনার অভিযোগ প্রাথমিকভাবে এর বিষয়বস্তুর দায়িত্বে থাকা সংশ্লিষ্ট ম্যানেজার-এর নিকট প্রেরণ করা হবে। আমাদের মোকদ্দমা সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, এটি হবেন যথাযথ আইনজ্ঞ ম্যানেজার। তারা আপনার অভিযোগ নিরীক্ষণ করবেন এবং আপনাকে জবাব প্রদান করবেন।

দ্বিতীয় ধাপ

অনিষ্পন্ন অভিযোগ আরো উর্ধ্বতন একজন ম্যানেজার-এর নিকট রেফার করা হবে। আমাদের মোকদ্দমা সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, এটি সাধারণত হবেন চীফ ক্রাউন প্রসিকিউটর। তারা আপনার অভিযোগ নিরীক্ষণ করবেন এবং আপনাকে জবাব প্রদান করবেন।

তৃতীয় ধাপ

দ্বিতীয় ধাপে অনিষ্পন্ন থাকা অভিযোগ আমাদের যোগাযোগ ইউনিট (Correspondence Unit-CU)-এর নিকট রেফার করা হবে। তারা আপনার উত্থাপিত ইস্যুগুলো বিবেচনা করবেন এবং বিষয়টি নিয়ে কিভাবে কাজ করা যায় সে ব্যাপারে আপনাকে পরামর্শ প্রদান করবেন। এক্ষেত্রে অভিযোগটি আরেকজন স্টাফ সদস্যের নিকট রেফার করার বিষয় জড়িত থাকতে পারে, যিনি এটি নিরীক্ষণ করবেন এবং আপনাকে জবাব প্রদান করবেন।

CU সাধারণত চলমান মামলাগুলোর সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ বিবেচনা করবে না, কারণ এতে মামলার কার্যক্রম পক্ষপাতদৃষ্ট হতে পারে।

অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস

যদি আপনি আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করে থাকেন এবং আপনার অভিযোগ নিয়ে যেভাবে কাজ করা হয়েছে তাতে এর পরও আপনি অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে আপনি আপনার অভিযোগটি অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস (Attorney General's Office-AGO)-এ রেফার করতে পারেন। অভিযোগ সংক্রান্ত নীতি ও নির্দেশনা CPS সঠিকভাবে প্রয়োগ করেছে কি না, AGO তা বিবেচনা করবে। তবে এটি আইনগত কোন সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা করবে না।

ফীডব্যাক বা মতামত

আমাদের নীতি, পদ্ধতি, পরিষেবা ও নৈপুণ্য সম্পর্কে ইতিবাচক ও নেতিবাচক উভয় প্রকার মতামত প্রদান করতে ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস (Crown Prosecution Service-CPS) জনসাধারণকে উৎসাহিত করে থাকে। আমাদের সঙ্গে কাজ করার অভিজ্ঞতা বা আমাদের যে কোন পরিষেবা সম্পর্কে আপনার মতামতকে আমরা স্বাগত জানাই।

সর্বসাধারণের মধ্য থেকে যে কেউ CPS-এর নিকট মতামত পাঠাতে পারে এবং আমাদের কাছে মতামত পাঠানোর কোন নির্দিষ্ট সময়সীমা নেই।

আপনাদের মতামত আমরা রেকর্ডভুক্ত করবো এবং আমাদের পরিষেবাসমূহের উন্নয়নের লক্ষ্যে তা বিশ্লেষণ করবো, যাতে করে আমাদের পরিষেবাগুলো অব্যাহতভাবে জনসাধারণের চাহিদা পূরণ করে।

- যদি আপনি আমাদের নিকট আনুষ্ঠানিকভাবে মতামত প্রকাশ করতে চান, তাহলে আপনি তা করতে পারেন এভাবে:
- এই পুস্তিকায় অন্তর্ভুক্ত ফর্মটি পূরণ করে এবং তা সংশ্লিষ্ট CPS এরিয়া বা ডিরেক্টরেট-এর অভিযোগ/মতামত সমন্বয়ক-এর নিকট প্রেরণ করে;
- CPS এরিয়া বা ডিরেক্টরেট-এর অভিযোগ/মতামত সমন্বয়ক-এর নিকট পত্র প্রেরণ করে;
- টেলিফোন মারফত; অথবা
- আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে।

অন্যান্য দরকারী তথ্য, যেমন এরিয়া অফিসসমূহের সঙ্গে যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য, আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। বিকল্প পদ্ধতি হিসেবে, আপনি এই তথ্য পেতে 020 335 70000 নম্বরে CPS অনুসন্ধান শাখায় ফোন করতে পারেন।

যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য

দরকারী তথ্য, যেমন এরিয়া অফিসসমূহের সঙ্গে যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য, পাওয়া যাবে আমাদের ওয়েবসাইটে: www.cps.gov.uk। অনুগ্রহপূর্বক জেনে রাখুন যে, 2010 সালের মে মাসে CPS -এর লন্ডন-ভিত্তিক টেলিফোন নম্বরসমূহ (020 7796 দিয়ে শুরু হওয়া) পরিবর্তিত হয়ে যাবে।

ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস-এর সঙ্গে যোগাযোগ

সিপিএস যোগাযোগ ইউনিট (CPS Correspondence Unit)

টেলিফোন: 020 335 70899

সাধারণ অনুসন্ধানের জন্য ইমেইল: enquiries@cps.gsi.gov.uk

Freedom of Information Act & Data Protection Act সংক্রান্ত অনুরোধ

টেলিফোন: 020 335 70000 (সুইচবোর্ড)

ইমেইল: FOIUnit@cps.gsi.gov.uk

মানব সম্পদ বিভাগ (Human Resources)

টেলিফোন: 020 335 70000 (সুইচবোর্ড)

ইমেইল: HR.Advice@cps.gsi.gov.uk

টেলিফোন: 01512396388 (নিয়োগ)

ইমেইল: Recruitment@cps.gsi.gov.uk

নীতি (Policy)

টেলিফোন: 020 335 70000 (সুইচবোর্ড)

ইমেইল: HQPolicy@cps.vcgsci.gov.uk

ক্রয়/সংগ্রহ (Procurement)

টেলিফোন: 020 335 70000 (সুইচবোর্ড)

ইমেইল: procurement@cps.gsi.gov.uk

প্রসিকিউশন সাক্ষীর ব্যয় নির্বাহ (Prosecution witness expenses)

টেলিফোন: 01924 205 221/261

ইমেইল: witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk

প্রকাশনা (Publications)

টেলিফোন: 020 335 70913

ইমেইল: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রতিষ্ঠানসমূহ

অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস (The Attorney General's Office)

টেলিফোন: 020 7271 2492

ইমেইল: correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk

ওয়েবসাইট: www.attorneygeneral.gov.uk

হোম অফিস (The Home Office)

টেলিফোন: 020 7035 4848

ইমেইল: public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk

ওয়েবসাইট: www.homeoffice.gov.uk

স্বতন্ত্র পুলিশ অভিযোগ কমিশন (Independent Police Complaints Commission)

টেলিফোন: 08453 002 002

ইমেইল: enquiries@ipcc.gov.uk

ওয়েবসাইট: www.ipcc.gov.uk

বিচার মন্ত্রণালয় (The Ministry of Justice)

টেলিফোন: 020 3334 3555

ইমেইল: general.queries@justice.gsi.gov.uk

ওয়েবসাইট: www.justice.gov.uk

ভিক্টিম সাপোর্ট (Victim Support)

টেলিফোন: 0845 30 30 900

ইমেইল: supportline@victimsupport.org.uk

ওয়েবসাইট: www.victimsupport.org.uk

সিটিজেনস অ্যাডভাইস (Citizens Advice)

আপনার নিকটস্থ CAB খুঁজে পেতে:

www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice

ওয়েবসাইট: www.citizensadvice.org.uk

তারকা* চিহ্নিত অংশগুলো অবশ্যই পূরণ করতে হবে

আপনার বিবরণ

*পুরো নাম (মিস্টার, মিসেস, মিস, মিজ, অন্যান্য):

*ডাক-যোগাযোগের ঠিকানা:

টেলিফোন নম্বর:

ইমেইল ঠিকানা:

*মন্তব্যের প্রকার (একটি টিক চিহ্ন দিন):

অভিযোগ

মতামত

প্রয়োজনবোধে আপনার সঙ্গে যোগাযোগের সর্বোত্তম পদ্ধতি কোনটি? (একটি টিক চিহ্ন দিন):

পত্র

টেলিফোন

ইমেইল

*আপনার মন্তব্য:

এই অংশটি পূরণ করার পূর্বে এই পুস্তিকায় বা আমাদের ওয়েবসাইটে 'আমাকে কী কী তথ্য প্রদান করতে হবে?' শীর্ষক ভাগটি দেখুন।

টিকা: যদি আপনি অন্য কারো পক্ষে অভিযোগ উপস্থাপনরত হন, তাহলে আপনাকে অবশ্যই তাদের পক্ষে কাজ করার লিখিত অনুমতিপত্র দিতে হবে।

অনুগ্রহ করে আপনার পূরণকৃত মন্তব্য ভাঁজ করুন, বন্ধ করুন এবং ডাকযোগে পাঠিয়ে দিন

এই ডকুমেন্টের আরো কপি ও অন্য কোন ভাষা বা ফরম্যাটে এটিকে পাবেন যেখান থেকে:

সিপিএস কমিউনিশন ডিভিশন (CPS Communication Division)

টেলিফোন: 020 335 70913

ই-মেইল: publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস (Crown Prosecution Service)-এর ব্যাপারে তথ্যের জন্য এবং এই পলিসির ইলেক্ট্রনিক কপি দেখতে বা ডাউনলোড করতে চাইলে অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইটে যান:

www.cps.gov.uk

ব্ল্যাকবার্নস অব বোল্টন কর্তৃক মুদ্রিত