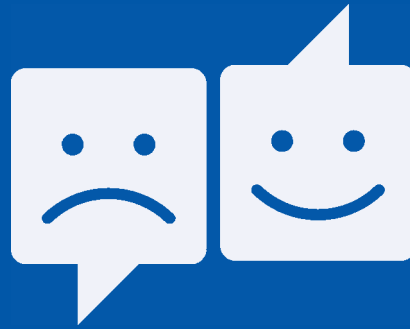




মতামত ও অভিযোগ



মতামত ও অভিযোগ

ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস (Crown Prosecution Service)-এর কাছে কী ভাবে মতামত
দিবেন ও অভিযোগ করবেন

এপ্রিল 2010

মতামত ও অভিযোগ নীতি - “আপনার প্রত্যুত্তরে”

ক্রাউন প্রসিকিউশন সার্ভিস (Crown Prosecution Service-CPS)-এর মৌলিক ভূমিকা ও উদ্দেশ্য হচ্ছে অপরাধীদের বিচারের আওতায় আনা, অপরাধ ও অপরাধের আতঙ্ক উভয়ই কমিয়ে আনতে সাহায্য করা, আইনের শাসনে জনগণের আস্থা বৃদ্ধি করা, এবং অপরাধের শিকার ও সাক্ষীদের সহায়তা করা। এই কাজে আমরা কমিউনিটিসমূহকে সম্ভাব্য সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই নীতির উদ্দেশ্য

আমরা আমাদের নির্ধারিত মান বজায় রাখতে সক্ষম হয়েছি কি না এবং তাদের মতামতের প্রতি দ্রুত ও কার্যকরী সাড়া প্রদান করেছি কি না আমাদের পরিষেবার প্রত্যক্ষ সুবিধাভোগী ব্যক্তিবর্গকে তা আমাদের নিকট জানানোর সুযোগ প্রদানে আমরা প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। আমরা স্বীকার করি জনগণকে অবশ্যই এ ব্যাপারে আস্থাবান থাকতে হবে যে তাদের বক্তব্যের প্রতি কর্ণপাত করা হবে। তাদের কোন প্রকার উদ্বেগ থাকলে আমরা তার প্রাপ্তিস্বীকার করবো ও পরীক্ষা করবো, এবং যতদূর সম্ভব সমস্যার প্রতিকারের চেষ্টা করবো। এই নীতির লক্ষ্য হচ্ছে এটা নিশ্চিত করা যে, অভিযোগসমূহ যেন সংবেদনশীলভাবে, ন্যায্যভাবে, এবং পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে নিষ্পত্তি করা হয় এবং সকল মতামত (ইতিবাচক ও নেতিবাচক) যথাযথভাবে বিবেচনা করা হয় ও এর উপর ভিত্তি করে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

এই নীতির পরিধি

অভিযোগ ও অন্যান্য মতামতের ক্ষেত্রে এই নীতি প্রযোজ্য। আমাদের প্রদত্ত পরিষেবার প্রত্যক্ষ সুবিধাভোগী জনগোষ্ঠীর মধ্য থেকে কারো অসন্তোষ প্রকাশকে আমরা অভিযোগ হিসেবে গণ্য করবো*। আমরা অভিযোগগুলো নিয়ে নিম্নবর্ণিত প্রক্রিয়ায় কাজ করবো।

*সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি কর্তৃক অভিযোগ উত্থাপিত হতে পারে, বা তাদের পক্ষে কোন মনোনীত প্রতিনিধি কর্তৃক হতে পারে, যেমন পরিবারের সদস্য, সাপোর্ট গ্রুপ বা সলিসিটর। অভিযোগ উত্থাপনকারীর পক্ষে কাজ করতে হলে এবং তাদের স্বার্থের প্রতিনিধিত্ব করতে হলে, মনোনীত ব্যক্তির অনুকূলে অবশ্যই লিখিত অনুমতিপত্র প্রদান করতে হবে।

আমরা কিভাবে আমাদের পরিষেবার মনোন্নয়ন ঘটাতে পারি সে ব্যাপারে যে কোন মতামত রেকর্ডভুক্ত করা হবে এবং তা ভবিষ্যতে পরিষেবার মানোন্নয়নে ব্যবহার করা হবে।

তথ্য জানতে চেয়ে ছোটখাট অনুরোধ সাধারণত অভিযোগ বা মতামত বলে গণ্য হবে না এবং তা এই নীতির আওতা বহির্ভূত।

প্রবেশাধিকার ও আচরণের ক্ষেত্রে সমতা

আমরা মনে করি জনসাধারণের মধ্য থেকে কেউ যদি আমাদের নিকট থেকে প্রাপ্ত পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ করার বা অন্য কোন মতামত প্রকাশের ইচ্ছা ব্যক্ত করে, তাহলে তাদের সহজেই তা করতে পারা উচিত।

আমরা আমাদের নীতি ও পদ্ধতি সম্পর্কে আমাদের ওয়েবসাইট, পুস্তিকা ও লীফলেটে তথ্য প্রকাশের মাধ্যমে এবং অভিযোগ ও মতামত প্রদানের জন্য কাগজ-ভিত্তিক ও ইলেক্ট্রনিক ফর্ম-এর প্রাপ্যতা নিশ্চিত করার মাধ্যমে এই লক্ষ্য অর্জন করতে চাই। আমাদের পরিষেবার সকল ব্যবহারকারী তাদের সুবিধামত সর্বোত্তম উপায়ে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে এ সকল তথ্য ও সুযোগ যেন সমানভাবে পেতে পারেন তা নিশ্চিতকরণে আমরা প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

অভিযোগসমূহ নিরপেক্ষভাবে এবং গোপনীয়তার সঙ্গে (আমাদের আইনগত বাধ্যবাধকতার মধ্যে) বিবেচনা করা হবে। ব্যক্তিগত চাহিদার কথা মাথায় রেখে সেগুলো সংবেদনশীলতার সাথেও বিবেচনা করা হবে। তবে আমরা যেগুলো বিবেচনা করতে অস্বীকৃতি জানাতে পারি তা হলো: অপব্যবহারমূলক অভিযোগ, ক্রমাগত যোগাযোগ, বা আমাদের আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি মানা হয়নি যেক্ষেত্রে এমন অভিযোগ।

অন্যান্যদের সঙ্গে কাজ করা

আমরা পুলিশ হতে স্বাধীন, যদিও আমাদেরকে সব সময় তাদের সঙ্গে নিবিড়ভাবে কাজ করতে হয়। যেক্ষেত্রে অভিযোগটিকে সুনির্দিষ্টভাবে পুলিশ বা অন্য কোন ফৌজদারী বিচারকারী সংস্থার সাথে সম্পর্কিত বলে মনে হয়, সেক্ষেত্রে এ সকল অভিযোগ কোথায় উপস্থাপন করতে হবে তার বিস্তারিত বিবরণ আমরা সরবরাহ করবো। যদি

অভিযোগটি CPS বা অন্য কোন প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে সম্পর্কিত হয়, সেক্ষেত্রে আমরা সর্বাধিক যতটা সম্ভব বিশদ প্রতিবেদন প্রদান করবো এবং কোন সমন্বিত জবাব প্রদান করা যায় কি না তা বিবেচনা করবো।

শিক্ষণ এবং অগ্রগতি অর্জন

অভিযোগ এবং মতামতসমূহ আমাদের প্রদান করা পরিষেবা সম্পর্কে আরো জানার সুযোগ করে দেয়। যে সকল অভিযোগ এবং মতামত আমরা পেয়ে থাকি তা থেকে প্রাপ্ত তথ্য আমরা আমাদের নীতিসমূহকে অবগত করা, পদ্ধতির পরিবর্তন করা এবং কর্মকাণ্ডের উন্নয়ন ঘটানোর লক্ষ্যে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে ধারণ করবো এবং বিশ্লেষণ করবো। এই নীতি কিভাবে কাজ করে তা আমরা পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষণ করবো। আমাদের কর্মকাণ্ডের বিস্তারিত বিবরণ আমরা বাৎসরিক ভিত্তিতে প্রকাশ করবো।

CPS-এর অভিযোগ নিয়ে কাজ করার প্রক্রিয়া

আনুষ্ঠানিক নিষ্পত্তি

আমরা মনে করি আমাদের প্রদান করা পরিষেবা সম্পর্কে অসন্তুষ্ট জনসাধারণের মধ্যে বেশির ভাগই এমন কাউকে চাইবেন যিনি সম্ভব দ্রুততম সময়ে সমস্যাটির দিকে দৃষ্টিপাত করবেন। অতএব, অভিযোগকারীর প্রথম ধাপ হবে স্থানীয় অফিসে, বা জানা থাকলে, এ বিষয়টি নিয়ে কাজ করার মত স্টাফ সদস্যের সঙ্গে যোগাযোগ করা। অসন্তুষ্টির কারণটি তাৎক্ষণিকভাবে নিষ্পত্তির যোগ্য হতে পারে, এবং আমরা ব্যাখ্যা প্রদানের মাধ্যমে, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ক্ষমাপ্রার্থনা বা অন্য কোন কাজক্ষিত ও অর্জনসাধ্য পরিণতির মাধ্যমে এটি করতে চাই।

যদি আমরা কোন অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে নিষ্পত্তি করতে অপারগ হই, তাহলে আমরা নিম্নোক্ত উপায়ে এটি নিয়ে কাজ করবো। তবে, অভিযোগটি যেন সঠিকভাবে বোঝা যায়, পুঙ্খানুপুঙ্খরূপে তদন্ত করা হয়, এবং প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপে যেন বিশদ প্রতিবেদন সরবরাহ করা হয় তা নিশ্চিত করতে আরো তথ্য চাওয়ার দরকার হতে পারে।

ধাপ ১

অভিযোগটি যে অফিসে উত্থাপিত হয়েছে সেখানে এটি আনুষ্ঠানিকভাবে রেকর্ডভুক্ত হবে এবং একজন স্থানীয় ম্যানেজার কর্তৃক এর পর্যালোচনা করা হবে। অভিযোগটি আইনগত কোন সিদ্ধান্ত সম্পর্কে হলে তিনি হবেন যথাযথ আইনজ্ঞ ম্যানেজার।

ধাপ ২

যদি অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে যে কোন অনিষ্পন্ন বিষয় আরো উর্ধ্বতন একজন ম্যানেজার কর্তৃক পর্যালোচনা করা হবে। আইনগত সিদ্ধান্তসমূহের ক্ষেত্রে সাধারণত তিনি হবেন সংশ্লিষ্ট এলাকার চীফ ক্রাউন প্রসিকিউটর বা সংশ্লিষ্ট হেডকোয়ার্টার্স ডিরেক্টর (সদরদপ্তরের পরিচালক)। আইনগত নয় এমন সিদ্ধান্তসমূহের ক্ষেত্রে তিনি সাধারণত হবেন এরিয়া বিজনেস ম্যানেজার বা সংশ্লিষ্ট হেডকোয়ার্টার্স ডিরেক্টর। বর্ণিত সময়সূচীর মধ্যে তারা আরো অধিক মতামত প্রদান করবেন।

ধাপ ৩

পরিশেষে, অনিষ্পন্ন কোন অভিযোগ বিবেচনার জন্য CPS সদরদপ্তরের যোগাযোগ ইউনিটের মাধ্যমে ডিরেক্টর অব পাবলিক প্রসিকিউশন, চীফ ইঞ্জেকুটিভ, বা তাদের পক্ষে মনোনীত কোন সিনিয়র ম্যানেজার-এর নিকট রেফার করা হতে পারে। অভিযোগকারীর কাজ হবে যে কোন অনিষ্পন্ন অভিযোগ তুলে ধরা এবং অভিযোগটি কেন অতিরিক্ত পর্যালোচনার আওতায় আনা উচিত তা ব্যাখ্যা করা। এ পর্যায়ে কোন জবাব পাওয়া গেলে তা আনুষ্ঠানিক CPS অভিযোগ প্রক্রিয়ার ইতি টানবে।

অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস

অভিযোগ নিয়ে CPS যেভাবে কাজ করেছে তাতে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট রয়ে গেলে অভিযোগটি অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস-এ রেফার করা হতে পারে। এই রেফারাল-এর উদ্দেশ্য কোন আইনগত সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা নয়, CPS সঠিকভাবে অভিযোগ প্রক্রিয়া পালন করেছে কি না তা নির্ণয় করাই মূল লক্ষ্য।

অনুগ্রহপূর্বক জেনে রাখুন যে অভিযোগ প্রক্রিয়ার সমাপ্তি না হওয়া পর্যন্ত অ্যাটর্নি জেনারেলের অফিস-কে সম্পৃক্ত করা হবে না।

সময়সূচী

আনুষ্ঠানিক প্রক্রিয়ার প্রতিটি পর্যায়ে আমরা যতটা সম্ভব দ্রুত অভিযোগের রেকর্ডভুক্তি ও প্রাপ্তিস্বীকার করবো এবং, যে কোন ক্ষেত্রে তা অভিযোগপ্রাপ্তির ৩ কর্মদিবসের মধ্যে। আমরা যতটা সম্ভব দ্রুত পূর্ণ প্রতিবেদন প্রদানের লক্ষ্য রাখি এবং, যে কোন ক্ষেত্রে তা ২০ কর্মদিবসের মধ্যে। অভিযোগটি যেক্ষেত্রে অভিযোগ প্রক্রিয়ার তৃতীয় ধাপে রয়েছে, সেক্ষেত্রে আমরা ৪০ কর্মদিবসের মধ্যে সাড়া প্রদানের লক্ষ্য রাখি। এই সময়সূচীর মধ্যে সাড়া প্রদানে অপারগ হলে আমরা তা অভিযোগকারীকে জানাবো।

অভিযোগসমূহ যতটা সম্ভব দ্রুত উত্থাপন করতে হবে এবং, যে কোন ক্ষেত্রে তা অভিযোগের বিষয়টি ঘটীর ৬ মাসের মধ্যে। যদি অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট থেকে যান এবং অভিযোগটি প্রক্রিয়ার পরবর্তী ধাপে নিয়ে যেতে চান, তাহলে তাদেরকে এটি করতে হবে প্রতিবেদনপ্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে। এই সময়সীমার বাইরে করা অভিযোগসমূহ নিয়ে কাজ করতে সাধারণত আমরা অস্বীকৃতি জ্ঞাপন করবো।