

স্কটিশ লিগাল এইড বোর্ড

স্কটিশ লিগাল এইড বোর্ড সম্পর্কে অভিযোগ এবং মতামত

আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে আপনার মতামত আমরা শুনতে চাই। আমরা চাই যে, আপনারা আমাদের জানান:

- যখনই আমরা ভাল কিছু করছি
- যদি মনে করেন কোন কিছু সম্পর্কে আমরা আরো ভাল করতে পারি বলে
- যখন খারাপ কিছু ঘটে

আইনী সহায়তা পরিকাঠামোর উন্নতি ঘটানো আমাদের কাছে দরকারী এবং সেটা করতে আপনার মতামত এবং অভিজ্ঞতা আমাদের সাহায্য করতে পারে।

আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন

লিগাল এইড হেল্পলাইন 0845 122 8686 (সপ্তাহের সাত দিনই খোলা থাকে সকাল 7টা থেকে রাত 11টা)

ওয়েবসাইট www.slab.org.uk |

আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের পরিষেবার মান সম্পর্কে বলা হয়েছে। আমাদের সাধারণ টেলিফোন নম্বর 0131 226 7061। BT টেক্স ডাইরেক্ট দিয়েও আমাদের ফোন করতে পারেন।

আমাদের ঠিকানা : 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW |

আমাদের ই-মেল ঠিকানা : general@slab.org.uk |

আমরা সরাসরি আইনী সাহায্য দিই না; এটি করে সলিসিটরেরা। আমরা লিগাল এইড সিস্টেম ব্যবস্থাটিকে পরিচালনা করি।

অন্যান্য জরুরি যোগাযোগ

আপনাদের স্থানীয় সিটিজেন্স অ্যাডভাইস বুরো-র ঠিকানা পেতে হলে ইয়ালো পেজেস দেখুন অথবা সিটিজেন্স অ্যাডভাইস স্কটল্যান্ড ওয়েবসাইটটি দেখুন এই ঠিকানায় www.cas.org.uk |

আমাদের লিফলেটগুলি

- সিভিল লিগাল এইড-এর নির্দেশিকা
- সিভিল লিগাল এইড – আবেদনকারীদের জন্য তথ্যাদি
- সিভিল লিগাল এইড – আপনাকে কত অর্থ দিতে হতে পারে
- সিভিল লিগাল এইড কেসের বাদী-বিবাদীদের জন্য নির্দেশিকা
- শিশুদের জন্য লিগাল এইড
- ক্রিমিনাল লিগাল এইড-এর নির্দেশিকা
- স্কটিশ লিগাল এইড বোর্ড সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল ও তাদের সম্বন্ধে মন্তব্য
- তথ্য জানা

সূচীপত্র

1. আমাদের কাছে আপনি কী কী বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন?
2. আমাদের কাছ থেকে আপনি কী কী আশা করতে পারেন?
3. আমরা কীভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তি করি?
4. কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি হতে সাধারণত কত সময় লাগে?
5. যথাযথ ব্যবস্থাগ্রহণ
6. আপনি কাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পারবেন
7. কীভাবে অভিযোগ জানাবেন
8. যদি আপনার মনে হয় বোর্ডের কেউই আপনাকে সন্তোষজনক উত্তর দিতে না পারে থাকেন
9. আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ব্যবহার করে কোনো সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা করতে বলবেন না
10. অন্য যে সব সংস্থাগুলি আইন ব্যবসা ও আদালত সম্বন্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তি করে থাকে
11. অন্যান্য মন্তব্য
12. আইনী সাহায্য বিষয়ে তথ্য
13. আমরা কীভাবে তথ্য ব্যবহার করি

1. আমাদের কাছে আপনি কী কী বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন

আমরা কি ভাবে কাজ করছি সেই বিষয়ে অভিযোগগুলি নিয়েই আমাদের অভিযোগ সংক্রান্ত কার্য প্রণালী। এর মধ্যে আছে, উদাহরণস্বরূপ -

- আমাদের কর্মচারীদের বিষয়ে অভিযোগ - হয়তো আপনি আমাদের অফিসের কাউকে দেখে মনে করেন যে সে ফোনে অথবা চিঠিতে আপনার সঙ্গে অসহযোগিতা করেছে বা ঔদ্ধত্য প্রকাশ করেছে
- আমরা যে পরিষেবা প্রদান করছি সে বিষয়ে অভিযোগ - হয়তো আপনি মনে করেন যে আমরা ধীরগতিসম্পন্ন বা অদক্ষ অথবা আপনাকে ভুল বা অস্বচ্ছ তথ্য প্রদান করেছি।

এর আওতায় আসেনা:

- আইনী সাহায্য বিষয়ে দরখাস্তের ওপর গৃহীত সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা করতে বলা (এটির জন্য, বিভাগ 9 দেখুন)।
- সলিসিটর, এডভোকেটদের বিরুদ্ধে অভিযোগ (এটির জন্য, বিভাগ 10 দেখুন)।

2. আপনি আমাদের কাছ থেকে কী কী আশা করতে পারেন?

আমরা আপনাকে সর্বাপেক্ষা ভাল পরিষেবা দিতে পারি এইভাবে:

- সবসময় ভদ্রতা এবং সম্মানের সাথে ব্যবহার
- আপনার অধিকারকে সম্মানদান, সাথে সাথে অন্যদেরও। সম্মান গোপনীয়তাকেও।
- জরুরী প্রয়োজনে আপনাকে সাহায্য করা
- ঘোষিত পরিষেবা মানে আর কর্মসম্পাদন সূচকে পৌঁছতে আমরা কঠোর পরিশ্রম করি।

আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে পরিষেবার মানদণ্ড দেখে নিতে পারেন অথবা আমাদের কাছে একটা প্রতিলিপি চাইতে পারেন - এই লিফলেটের সামনের কভারের ভিতরে দিকে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগের ঠিকানা দেওয়া আছে। আপনি আমাদের কাছ থেকে ঠিক কি আশা করেন, বিভিন্ন স্তরে মামলা পরিচালনায় আমরা কত সময় নিই - এইসবের নিরিখে ঐ মানদণ্ড ঠিক করা হয়েছে।

আমাদের লক্ষ্য সব সময় সঠিক কাজ করা- কিন্তু কখনও কখনও আমরা ভুল করি অথবা খুব বেশি সময় নিই। সে রকম কোন সমস্যা হলে যত শীঘ্র আপনি আমাদের জানাবেন তত শীঘ্র সে বিষয়ে আমরা কিছু করতে পারব।

3. আমরা কীভাবে অভিযোগের নিষ্পত্তি করি

আমাদের প্রদত্ত পরিষেবার বিষয়ে যদি আপনার অভিযোগ থাকে -

- আমরা অভিযোগটি সততার সঙ্গে, গভীর এবং পরিষ্কারভাবে যত শীঘ্র সম্ভব খতিয়ে দেখব
- আমরা গুরুত্ব সহকারে বিচার করব
- আমরা বিনম্র এবং সাহায্যমুখী হব
- আমরা শুধুমাত্র আপনি অভিযোগ করেছেন বলেই যে আপনার আইনী সাহায্যের দরখাস্ত আলাদা ভাবে দেখব এমনটা নয়
- আমরা কোন কারণেই আপনার সাথে বৈষম্য মূলক আচরণ করব না (যেমন আপনার বর্ণ, সম্প্রদায়, জাতীয়তা, বয়স, ধর্ম, লিঙ্গ, যৌনতা, প্রতিবন্ধকতা বা বৈবাহিক স্থিতি)

4. কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি হতে সাধারণত কত সময় লাগে

আমরা যত শীঘ্র সম্ভব অভিযোগ সমাধানের চেষ্টা করি। যদি সঙ্গে সঙ্গে আপনার অভিযোগ সমাধান করতে না পারি তাহলে -

- আমরা আপনাকে অভিযোগ পাবার সাত দিনের ভিতর বোর্ডের কোন অংশ এটি বিচার করছে জানাব
- আমরা 28 দিনের ভিতর পূর্ণ উত্তর আপনাকে লিখব
- যদি আপনার অভিযোগ বিচার করতে 28 দিনের বেশি লেগে যায় তাহলে আমরা আপনাকে লিখিত ভাবে কারণ ব্যাখ্যা করে কবে নাগাদ আপনার কাছে পূর্ণ উত্তর যাবে জানাব

যদি আপনি অভিযোগের পুনর্বিবেচনা চান তাহলে একই সময় লাগবে।

5. যথাযথ ব্যবস্থাগ্রহণ

যখনই কোথাও কোনও গন্ডগোল হয়, আমরা দ্রুত ভালভাবে খুঁজে দেখি। যদি আমাদের ত্রুটি থাকে তাহলে আমরা-

- দায়িত্ব স্বীকার করে ক্ষমা প্রার্থনা করি
- কোথায় এবং কেন ভুল হয়েছে তা ব্যাখ্যা করি
- যত শীঘ্র সম্ভব ভুল সংশোধন করে নেবার চেষ্টা করি
- আমাদের পরিষেবার উন্নতি ঘটাতে আপনার অভিযোগ থেকে প্রাপ্ত শিক্ষা কাজে লাগাই।

6. আপনি কাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন

আমাদের প্রদত্ত পরিষেবা বিষয়ে যদি আপনি অভিযোগ জানাতে চান, তবে তা জানান নিচে দেওয়া পদ্ধতি মেনে:

(1) যে বিভাগের সঙ্গে আপনি কাজ করেছেন তার ব্যবস্থাপকের সাথে প্রথমে কথা বলুন - সাথে সাথে সমস্যা সমাধানের সাধারণত সেটাই সবচেয়ে ভাল পন্থা। তারা যদি তৎক্ষণাত্ সমাধান করতে না পারে, ব্যবস্থাপক পরবর্তী পদক্ষেপ নেবেন এবং আপনাকে ফলাফল 28 দিনের মধ্যে জানাবেন।

ব্যবস্থাপকের নাম খুঁজে বের করতে আপনি আমাদের ওয়েবসাইট দেখতে পারেন অথবা আমাদের সুইচবোর্ডকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। অথবা সংশ্লিষ্ট বিভাগের ব্যবস্থাপককে সম্বোধন করে আমাদের লিখতে পারেন।

(2) যদি আপনি এর ফলাফলে অথবা আমাদের কর্মচারীর সমস্যা সমাধান পদ্ধতিতে অখুশী হন, বা কোন কারণে আপনি ব্যবস্থাপকের সাথে কথা বলতে না চান তাহলে আপনি সংশ্লিষ্ট বিভাগের অধিকর্তার কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

- আইনী সাহায্যের দরখাস্ত বিষয়ে অভিযোগের জন্য, আপনার প্রদেয় অথবা আমাদের প্রদেয় অর্থের সম্বন্ধে অভিযোগ জানাতে যোগাযোগ করুন - টম মারে, অধিকর্তা, লিগাল সার্ভিস এন্ড অ্যাপ্লিকেশন্স
- কোন অধিকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে হবে তা যদি না জানেন তবে চীফ এক্সিকিউটিভের দফতরে যোগাযোগ করুন, তিনি আপনাকে সঠিক লোক নির্দেশ করে দেবেন।

আপনি শুধু আপনার মূল অভিযোগপত্র পুনর্বিবেচনা করতে বলবেন বা অতিরিক্ত কিছু আমাদের জানানো প্রয়োজন মনে করলে তা যোগ করতে পারেন। অধিকর্তা আপনার অভিযোগটি দেখবেন এবং পুনর্বিবেচনার অনুরোধের 28 দিনের ভিতর আপনাকে ফলাফল জানাবেন।

(3) এতেও যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি আমাদের চীফ এক্সিকিউটিভ লিডসে মন্টোগোমারিকে আপনার অভিযোগ বিবেচনা করতে বলতে পারেন। এটা লিখিতভাবে করলে সবচেয়ে ভাল হয়। যাইহোক, যদি আপনি অন্যভাবেও করেন তাহলেও চীফ এক্সিকিউটিভ বিবেচনা করবেন। আবার, চীফ এক্সিকিউটিভ পুনর্বিবেচনার অনুরোধের 28 দিনের ভিতর আপনাকে ফলাফল জানাবেন।

এই সমস্ত ধাপ অতিক্রম করার পরেও যদি আপনি আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে সন্তুষ্ট না হন তাহলে আপনি স্কটিশ পার্লিক সার্ভিসেস ওম্বুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

7. কীভাবে অভিযোগ জানাবেন

আপনি অভিযোগ জানাতে পারেন:

- লিখিতভাবে অথবা টেলিফোনে, ফ্যাক্স বা ই-মেলে, অথবা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করে
- BT টেক্সট ডিরেক্ট ব্যবহার করে, যার মাধ্যমে মুক ও বধির ব্যক্তির টেক্সট ফোন ব্যবহার করে যোগাযোগ করতে পারেন
- অভিযোগ ফর্ম ব্যবহার করে - যা পাওয়া যাবে আমাদের ওয়েবসাইট www.slab.org.uk -তে অথবা আমাদেরও প্রতিলিপি পাঠাতে বলতে পারেন।

এই লিফলেটের পিছনে আমাদের ঠিকানা, ফোন নম্বর, ওয়েবসাইট এবং ই-মেল ঠিকানা দেওয়া আছে।

যখন আপনি অভিযোগ জানাবেন, আমাদের পক্ষ থেকে দ্রুত ও সঠিক জবাব পাবার জন্য দেবেনঃ

- আপনার নাম ও ঠিকানা
- যদি আপনি আইনী সাহায্যের আবেদন করে থাকেন তাহলে আপনার আইনী সাহায্যের উল্লেখ সংখ্যা বা সংখ্যাগুলি
- যদি আপনি কোন দরখাস্তকারীর বিপক্ষে থাকেন তবে দরখাস্তকারীর পুরো নাম এবং জানা থাকলে তার আইনী সাহায্যের উল্লেখ সংখ্যা
- এই বিষয়ে যদি আপনি আমাদের কোন কর্মচারীর সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকেন তাহলে তার নাম এবং চিঠিপত্রে আমাদের দেওয়া কোন উল্লেখ সংখ্যা
- আপনার সমস্যা সম্পর্কিত যাবতীয় তথ্য আমাদের কাছ থেকে কি ধরনের সমাধান চান।

এবং আপনার চিঠির উপরে লিখুন ‘অভিযোগ’

যদি আপনি চান তবে আমরা আপনার কাছ থেকে কি ধরনের তথ্য চাই তার একটা ফর্ম দেখাতে পারি। যদি এর প্রতিলিপি চান তবে আমাদের ফোন করুন বা লিখুন অথবা আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোডও করতে পারেন।

যদি আমাদের ফোন, ই-মেল বা ফ্যাক্স করেন অথবা আমাদের দফতরে আসেন, আপনি কে সেটা নিশ্চিত হবার জন্য আমরা কিছু অতিরিক্ত প্রশ্ন করব। এটা আপনার গোপনীয়তা রক্ষার জন্য এবং আমাদের এ বিষয়ে নিশ্চিত হবার জন্য যে জানবার অধিকার নেই এমন কাউকে আমরা ব্যক্তিগত তথ্যাবলী দিচ্ছি না।

আপনি যদি অভিযোগ জানাতে আমাদের দফতরে আসতে চান তাহলে প্রথমে ফোন করে সাক্ষাৎকারের সময় ঠিক করে নেবেন। এই ভাবে আমরা সঠিক লোককে দেখার এবং তার কাছে সঠিক ফাইলপত্র আর চিঠিপত্র আছে কি না সে বিষয়ে নিশ্চিত হবার ব্যবস্থা করি। আমরা যদি তখনই আপনার সমস্যা হাতে নিতে না পারি তবে আপনিই বলে দেবেন আমরা আপনাকে ফোন করব না জবাব সমেত চিঠি লিখব।

যদি আপনি চিঠি, ফ্যাক্স বা ই-মেল পাঠান, আমরা তারও লিখিতভাবে জবাব দিই।

8. যদি আপনার মনে হয় বোর্ডের কেউই আপনাকে সন্তোষজনক উত্তর দিতে না পেরে থাকেন

যদি আপনি চীফ এক্সিকিউটিভের উত্তরে সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তবে আপনি স্কটিশ পাবলিক সার্ভিস ওম্বুডসমানে অভিযোগ জানাতে পারেন (নিচে যোগাযোগের ঠিকানা দেওয়া হয়েছে)।

ওম্বুডসমানের দফতর সার্বজনিক সংস্থাগুলির ব্যর্থতার অভিযোগগুলি বিবেচনা করতে পারে:

- তাদের পরিষেবাগুলির পরিচালনার ব্যর্থতা
- পরিষেবা প্রদান করার ব্যর্থতা
- প্রদত্ত পরিষেবায় ব্যর্থতা

যখন আপনি উপরোক্ত ব্যর্থতাগুলির কারণে অবিচার বা কঠিন পরিস্থিতির সম্মুখীন হবেন কেবলমাত্র তখনই এই ওষুডসমান অভিযোগ খতিয়ে দেখবে।

ওষুডসমানের দফতরে আপনি যে বিষয়ে অভিযোগ করছেন সে বিষয়ে প্রথম অনুসন্ধানের 12 মাসের ভিতর অবশ্যই অভিযোগ পাঠাবেন। অবশ্য কিছু ব্যতিক্রমী পরিস্থিতিতে 12 মাসের বেশি হয়ে গেলেও ওষুডসম্যান আপনার অভিযোগ বিবেচনা করতে ইচ্ছুক হতে পারেন।

সাধারণত ওষুডসমান তখনই অভিযোগ গ্রহণ করবে যদি আপনি এই লিফলেটে বর্ণিত সমস্ত অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করেন এবং যদি আপনি চীফ এক্সিকিউটিভের সঙ্গে যোগাযোগে জবাব পেয়ে খুশী না হন তবেই।

দ্য স্কটিশ পাবলিক সার্ভিসেস ওষুডসমান, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS, টেলিফোন 0800 377 7330, ফ্যাক্স 0800 377 7331, টেক্সট 0790 049 4372, ই-মেল ask@spsso.org.uk, ওয়েবসাইট www.spsso.org.uk

9. আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ব্যবহার করে কোনো সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা করতে বলবেন না

আমাদের অভিযোগ পদ্ধতি আমাদের কর্মধারার বিরুদ্ধে অভিযোগ সংক্রান্ত। এর আওতা আসে না

- আইনী সাহায্যের দরখাস্তের উপর গৃহীত সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা করতে বলা, অথবা
- আদালতের সলিসিটর, এডভোকেটদের বিরুদ্ধে অভিযোগ।

এগুলির সমাধান অন্যান্য ভাবে হয়।

যদি আমরা আইনী সাহায্যের জন্য আপনার দরখাস্ত বাতিল করে থাকি:

যদি আমরা আইনী সাহায্যের জন্য আপনার দরখাস্ত অগ্রাহ্য করি আপনি আমাদের সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা করতে বলতে পারেন। আমরা সেইমত করব এবং ফলাফল আপনাকে জানাব। আপনার সলিসিটর আপনার কাছে সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবেন। পুনর্বিবেচনার বিষয়ে সাহায্যের জন্য আপনি আমাদের দরখাস্ত বিভাগকেও জানাতে পারেন।

আইনী সাহায্য মঞ্জুরীর সিদ্ধান্ত গ্রহণের সময় আমরা কি কি বিষয় বিবেচনা করি সে সম্বন্ধে আমাদের লিফলেট আছে। যদি আপনার কাছে সেগুলির প্রতিলিপি না থাকে তবে আপনার সলিসিটরকে বলুন বা আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আইনী সাহায্যের জন্য দরখাস্ত পুনর্বিবেচনার পর আপনি ভাবতে পারেন যে আমাদের সিদ্ধান্ত বেআইনী বা অযৌক্তিক অথবা আমরা যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করিনি। আমাদের সিদ্ধান্ত ফের দেখতে বলা হতে পারে। কিভাবে সেটা করা হবে সে ব্যাপারে সম্ভবতঃ আপনাকে আইনী পরামর্শ নিতে হবে। আপনার সলিসিটর এ বিষয়ে আরো বলতে পারবেন।
যেহেতু আইনী পর্যালোচনা পাওয়া সম্ভব, স্কটিশ পাবলিক সার্ভিসেস ওয়ুডসমান কেবলমাত্র আইনী সাহায্যের সিদ্ধান্তের বিষয়ে অভিযোগ সম্পর্কে কাজ করবে ব্যতিক্রমী পরিস্থিতিতে।

যদি আপনি অন্য কোনো ব্যক্তির দেওয়ানী আইনী সাহায্য পাওয়ার বিষয়ে “আপত্তি জানান”

যদি দেওয়ানী মামলায় আপনার বিরুদ্ধ পক্ষকে আমরা আইনী সাহায্য মঞ্জুরীর কথা ভাবি অথবা দিয়ে থাকি এবং তাদের আইনী সাহায্য না পাবার যথেষ্ট কারণ আছে বলে যদি আপনি মনে করেন তাহলে সেই কারণগুলি জানিয়ে আমাদের লিখুন। এটিকে বলা হয় “আপত্তি জানানো”। উদাহরণস্বরূপ আপনি আমাদের জানাতে পারেন, যদি আপনার মনে হয়:

- যদি আবেদনকারী আর্থিকভাবে আইনী সাহায্য না পাওয়ার অধিকারী, অথবা
- সেই মামলার কোনো আইনী ভিত্তি নেই, অথবা
- এই মামলায় জনগণের অর্থ ব্যবহার নিষ্প্রয়োজন।

আপনি এটা যেকোন সময় করতে পারেন-তাদের আইনী সাহায্যের আবেদনের পর অথবা এখনো তাদের আইনী সাহায্য দিয়ে যাচ্ছি এমন অবস্থায়। এমন কি যদি আপনি ইতিমধ্যে আপত্তি জানিয়েও থাকেন, আপনি নতুন কিছু বললে সেটাও বিবেচনা করব।

আমাদের একটা লিফলেট আছে ‘সামাজিক আইনী সাহায্য মামলায় বিপক্ষের জন্য দিকনির্দেশিকা’। তাতে আপনার কি কি বিষয় জানানো দরকার ব্যাখ্যা করা আছে। আইনী সাহায্য বিষয়ে দরখাস্ত বা মঞ্জুরীর ব্যাপারে আপত্তি জানানোর আগে অনুগ্রহ করে সেটি পড়ে নেবেন। যখন আমরা আইনী সাহায্যের দরখাস্ত পেয়েছিলাম তখন আপনাকে লিফলেটের একটা প্রতিলিপি দেওয়া হয়েছিল। কিন্তু যদি আপনার না থাকে তাহলে দেবার জন্য আমাদের বলুন।

10. অন্য যে সব সংজ্ঞাগুলি আইন ব্যবসা ও আদালত সম্বন্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তি করে থাকে

যদি আপনার সলিসিটরের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকে

আপনি প্রথমে তাঁর সঙ্গে কথা বলুন। যদি তাতে আপনি সন্তুষ্ট না হন, ফার্মের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী ব্যক্তিকে জানান, তিনি সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করবেন। যদি আপনার অভিযোগটি আইনী সাহায্য সংক্রান্ত হয় -তবে আমরা আপনাকে সেই বিষয়ে সমস্ত চিঠি ইত্যাদি আমাদের কাছে পাঠাতে বলব। যদি আপনি তবুও আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে অসন্তুষ্ট থাকেন তবে আপনি লিগাল কমপ্লেইন্টস কমিশন-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন (বিস্তারিত বিবরণ পরে দেওয়া হয়েছে)।

যদি আপনার এডভোকেটের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকে

আপনাকে সেই ব্যক্তির সঙ্গে কথা বলতে অনুরোধ করব। যদি আপনি তবুও আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে অসন্তুষ্ট থাকেন তবে আপনি লিগাল কমপ্লেইন্টস কমিশন-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন (বিস্তারিত বিবরণ পরে দেওয়া হয়েছে)। যদি আপনার অভিযোগটি আইনী সাহায্য সংক্রান্ত হয় -তবে আমরা আপনাকে সেই বিষয়ে সমস্ত চিঠি ইত্যাদি আমাদের কাছে পাঠাতে বলব।

স্কটিশ লিগাল কমপ্লেইন্টস কমিশন

এই কমিশনটি আইন ব্যবসা থেকে স্বাধীন একটি কমিশন এবং আইন ব্যবসায়ীদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করে থাকে। এই কমিশনে অভিযোগ দায়ের করতে হলে আপনাকে কোনো অর্থ দিতে হয় না। এই কমিশন এটিও দেখে পেশাদার সংস্থাগুলি (মেম্বন ল সোসাইটি অফ স্কটল্যান্ড অথবা দ্য ফ্যাকাল্টি অফ অ্যাডভোকেটস) আচরণবিধি ও পেশাদার বিধি ভঙ্গের বিষয়টির নিষ্পত্তি কীভাবে করে থাকে এবং তারপর তাদের সুপারিশ কার্যকর করে থাকে। যোগাযোগ করুন স্কটিশ লিগাল কমপ্লেইন্টস কমিশন, The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG, টেলিফোন 0131 528 5111, অথবা ই-মেলের মাধ্যমে এই ঠিকানায় enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk। অথবা আমাদের ওয়েবসাইটটি দেখুন www.scottishlegalcomplaints.org.uk।

যদি আদালতের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকে

আপনার মামলা যে আদালতে উঠেছে তার বিরুদ্ধে বা আদালত কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ করতে হলে যোগাযোগ করুন স্কটিশ কোর্ট সার্ভিস, Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, , EH3 9DQ, ফোন 0131 229 9200 অথবা তাদের ওয়েবসাইট www.scotcourts.gov.uk. তে তাদের অভিযোগ সংক্রান্ত পদ্ধতি সম্পর্কে আরো জানতে পারেন।

যদি জজ বা শেরিফের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকে

জজ বা শেরিফের আচরণের বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে লিখুন স্কটিশ সরকার, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team, 2W St. Andrews House, Regent Road, Edinburgh, EH1 3DG।

যদি ফৌজদারী সোপর্দের বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকে

ফৌজদারী মামলা সোপর্দকরণের পদ্ধতির বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকলে যোগাযোগ করুন -
ক্রাউন অফিস অ্যান্ড প্রোকিউরেটর ফিসকাল সার্ভিস, 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA,
টেলিফোন 0131 226 2626, ই-মেল ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk। বিশদে জানতে হলে এদের
ওয়েবসাইট www.procuratorfiscal.gov.uk দেখুন।

11. অন্যান্য মন্তব্য

যদিও এই লিফলেটে আমাদের পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হলে কি ভাবে অভিযোগ জানাবেন বলা হয়েছে, আমাদের প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে এবং কিভাবে আইনী সহায়তা পরিকাঠামো কাজ করে সেই বিষয়ে আপনার পরামর্শ এবং মন্তব্যকে আমরা স্বাগত জানাই। আমাদের অভিযোগ সংক্রান্ত পদ্ধতি বিষয়ে এবং কিভাবে আরো ভালভাবে আপনার অভিযোগ নিয়ে কাজ করতে পারি সে বিষয়ে মন্তব্যকেও আমরা স্বাগত জানাই।

পিছনের পাতায় দেওয়া ঠিকানায় আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করে আপনি কি ভাবছেন তা অনুগ্রহ করে জানান অথবা আমাদের ই-মেল করুন general@slab.org.uk.

12. আইনী সাহায্য বিষয়ে তথ্য

আমরা আইনী সাহায্য বিষয়ে ধারাবাহিকভাবে লিফলেট প্রকাশ করছি। তাতে দেওয়ানী বা ফৌজদারী আইনী সাহায্যের মঞ্জুরী দেবার সময় আমরা কিভাবে সিদ্ধান্ত নিই আর আপনি আইনী সাহায্য পেলে কী হবে সে বিষয়ে সবিস্তারে দেওয়া আছে। এই লিফলেটগুলি প্রথম পাতার ভিতরের দিকে তালিকাবদ্ধ করা আছে। আমাদের ওয়েবসাইট www.slab.org.uk-এতেও আপনি তথ্য পেতে পারেন।

13. আমরা কীভাবে তথ্য ব্যবহার করি

আইনী সাহায্যের জন্য আবেদন করি আপনি আমাদেরকে অনুমতি দেন, যখন প্রয়োজন হবে বোর্ডে এবং বোর্ডের বাইরের ব্যক্তিদের সঙ্গে আপনার তথ্য নিয়ে আলোচনা করতে। উদাহরণস্বরূপ, আমরা হয়ত আপনার নিয়োগকর্তার কাছ থেকে আপনার আয় সন্মুখে জানতে পারি, অথবা আপনি যে সবুধার চাইছেন সেটির বিষয়ে জানতে পারি ডিপার্টমেন্ট অফ ওয়ার্ক অ্যান্ড পেনশন থেকে।

ল সোসাইটি অফ স্কটল্যান্ড-এর প্রতিনিধিত্ব করছে এমন সলিসিটোরেরা আপনার আবেদনপত্রের তথ্য দেখতে পারবে, রান্ডম কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স চেক-এর অঙ্গ হিসাবে।

আইনানুসারে, জনগণের থেকে গৃহীত তথ্য কাজে লাগানোর ব্যাপারে আমরা অত্যন্ত সতর্ক। আমরা সাধারণত কারুর থেকে প্রাপ্ত তথ্যাবলী আইনী সাহায্যের দরখাস্তের জন্য সরবরাহ করি, যদি তথ্য সরবরাহকারী ব্যক্তি অনুমতি দেয় অথবা যদি আইন তথ্য সরবরাহ করতে বলে। প্রসঙ্গত, যদি আপনি আপনার এম-এস-পি-কে আপনার মামলা নিয়ে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে বলেন, আমরা ধরে নেব আপনি তাদের সঙ্গে আলোচনা করার অনুমতি দিয়েছেন।

আমাদের কিছু তথ্য গোপন রাখার দায়িত্ব আছে এবং ডেটা প্রোটেকশন এন্ড ফ্রীডম অফ ইনফরমেশন অ্যাক্ট অনুযায়ী অন্যান্য তথ্য সরবরাহের দায়িত্ব আছে। উদাহরণস্বরূপ, আমরা আপনাকে অন্য লোকের ব্যক্তিগত তথ্য দেব না কিন্তু আপনার উপর যে তথ্য আমাদের কাছে আছে এবং কিছু সংগৃহীত অন্য তথ্য, যেমন আইনী সাহায্য ও আমরা কিভাবে কাজ করি, তা জানার অধিকার আপনার আছে।

যদি আপনি প্রাপ্ত তথ্য আমরা কিভাবে কাজে লাগাই সে বিষয়ে আরো জানতে চান তবে অনুগ্রহ করে আমাদের লিফলেট ‘*তথ্যাবলীতে প্রবেশাধিকার*’ পড়ে নিন। যার মধ্যে আছে:

- কিভাবে জানবেন আপনার সম্বন্ধে কি তথ্য আমাদের কাছে আছে
- আপনার সম্বন্ধে কোন তথ্য কিভাবে আমরা ব্যবহার করি
- কিভাবে আমাদের সংরক্ষিত অন্যান্য নথিপত্র এবং সরকারী তথ্যাবলীতে আপনি প্রবেশাধিকার পাবেন

এই লিফলেটটি অন্যান্য ভাষাতে অথবা ব্রেইলে, বড় ছাপার অক্ষরে অথবা সি-ডি-তে পেতে হলে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন প্রথম পাতার ভিতরে দেওয়া ঠিকানায়।

এই লিফলেটটি রিভাইভ 75-এ ছাপা হয়েছে, যা 75% পুনর্রাস্ত ফাইবার দিয়ে তৈরী।

এই পণ্যটি কার্বন নিউট্রাল।

স্টিউয়ার্টস কালার প্রিন্টার, Edinburgh TT-CAC-002190 দ্বারা মুদ্রিত।