



# পল্লী কর্ম-সহায়ক ফাউন্ডেশন (পিকেএসএফ)

www.pksf-bd.org

ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্সে দাখিলকৃত  
অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নীতিমালা

- ১.০ **ভূমিকা:** পিকেএসএফ-এর শুদ্ধাচাররীতি প্রতিষ্ঠার অংশ হিসেবে পিকেএসএফ-এর সহযোগী সংস্থা অথবা পিকেএসএফ-এর সাথে দাপ্তরিক স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের (বিভিন্ন পণ্য বা সেবা বিক্রয়কারী, বীমা কোম্পানী, বিজ্ঞাপন সংস্থা, নিরাপত্তা ও ক্লিনিং সার্ভিস প্রদানকারী সহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান) প্রতিনিধির পিকেএসএফ-এর সেবা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে অভিযোগ থাকলে তা প্রশমনের নিমিত্ত ইতোমধ্যে পিকেএসএফ-এর ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্সে সংযুক্ত করা হয়েছে। উক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্স এর ব্যবস্থাপনা কিভাবে করা হবে এ উদ্দেশ্যে এ নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে।
- ২.০ **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্স ব্যবস্থাপনার শর্তাবলীঃ**
- ২.১ পিকেএসএফ-এর সহযোগী সংস্থা অথবা পিকেএসএফ-এর সাথে দাপ্তরিক স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের (বিভিন্ন পণ্য বা সেবা বিক্রয়কারী, বীমা কোম্পানী, বিজ্ঞাপন সংস্থা, নিরাপত্তা ও ক্লিনিং সার্ভিস প্রদানকারী সহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান) প্রতিনিধি পিকেএসএফ-এর সেবা সংশ্লিষ্ট বিষয়ে অসন্তুষ্ট হয়ে পিকেএসএফ-এর কর্তৃপক্ষ বরাবর কোন অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে অভিযোগকারীকে স্পষ্টাক্ষরে তাঁর নাম, প্রতিষ্ঠানের নাম, পদবী পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং ই-মেইল নম্বরসহ পিকেএসএফ-এর ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্সে লিখিতভাবে অভিযোগ দাখিল করতে হবে। নাম ও ঠিকানাবিহীন কোন অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।
- ২.২ ওয়েব সাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্সে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ ডাউনলোডপূর্বক অভিযোগসমূহ উন্মুক্ত করার জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর অনুমোদনক্রমে মহাব্যবস্থাপক হতে তদূর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে ৩ সদস্য বিশিষ্ট একটি অভিযোগ উন্মুক্তকরণ কমিটি গঠন করতে হবে।
- ২.৩ উক্ত কমিটি প্রতি ইংরেজী মাসের ৭ (সাত) তারিখের মধ্যে অভিযোগসমূহ ডাউনলোডপূর্বক উন্মুক্ত করবে। কমিটির সভাপতির কাছে উক্ত সেবাবক্সের পাসওয়ার্ড থাকবে।
- ২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্স হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করে কমিটির সদস্যগণ রেজিস্টারে স্বাক্ষর করবেন।
- ২.৫ কমিটির সভাপতি প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতি ইংরেজী মাসের ১৫ (পনের) তারিখের মধ্যে সিলগালা করা খামে নথির মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট উপস্থাপন করবে।
- ২.৬ উপস্থাপিত অভিযোগসমূহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট প্রাথমিকভাবে গ্রহণযোগ্য বলে প্রতীয়মান হলে, তাঁর নির্দেশনাক্রমে অভিযোগের জবাব/কৈফিয়ত দাখিল, অভিযোগনামা গঠন, তদন্ত, শাস্তিসহ পরবর্তী পদক্ষেপসমূহ চাকরি বিধিমালার সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদসমূহ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- ২.৭ অভিযোগ দাখিলের তারিখ হতে ৩ (তিন) মাসের মধ্যে কোন বিষয়ের নিষ্পত্তি করা না গেলে এর উপযুক্ত ব্যাখ্যা অভিযোগকারীকে জানাতে হবে।
- ২.৮ প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সাত কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে রেজিস্টার্ড ডাকযোগে, বাহকের মাধ্যমে অথবা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে।
- ২.৯ ব্যবস্থাপনা পরিচালক এই নীতিমালা সময়ে সময়ে সংশোধন, সংযোজন এবং বিয়োজন করতে পারবেন।
- ২.১০ এই নীতিমালার আলোকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সেবাবক্স ব্যবস্থাপনায় কোন সমস্যা তৈরী হলে বা এই নীতিমালার বিষয়ে কোন অস্পষ্টতা দেখা দিলে ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত বলে গণ্য করা হবে।

তারিখ: ০৮ মার্চ ২০২০

(মোহাম্মদ মঈনউদ্দীন আবদুল্লাহ)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক