**সেরা অনুশীলন টেমপ্লেট:**

**অভিযোগ প্রক্রিয়া এবং ফর্ম**

**টেমপ্লেট ব্যবহারেরজন্য নির্দেশাবলী:**

* **উদ্দেশ্য:** এই টেমপ্লেটটিকীভাবে বেঁচে থাকা ব্যক্তি প্রোগ্রামের অভিযোগ প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে পারে তার রূপরেখা।
* **এই টেমপ্লেটটি কীভাবে ব্যবহার করবেন:** আপনি আপনার প্রয়োজন এবং আপনার কাজের সাথে খাপ খাইয়ে নিতে এই টেমপ্লেটটি মানিয়ে নিতে পারেন। আপনি আপনার প্রোগ্রামে ব্যবহৃত ভাষার সাথে মেলে এমন শব্দগুলি পরিবর্তন করতে পারেন। একটি হাউজিং আবেদনকারীর সাথে এই টেমপ্লেটটি ব্যবহার করার আগে, অনুগ্রহ করে এই নির্দেশাবলী এছাড়াও, ধূসর রঙের কোনও নোট মুছুন। আপনার প্রোগ্রামের তথ্য দিয়ে সমস্ত হাইলাইট টেক্সট প্রতিস্থাপন করতে ভুলবেন না।

**টেমপ্লেটেরশুরু**

*[এজেন্সির লেটারহেড]*

**অভিযোগেরপ্রক্রিয়া**

**অভিযোগ কী?**

* যে কোনও জায়গায় লোকেরা একসাথে থাকে, দ্বন্দ্ব, অভিযোগ এবং উদ্বেগ দেখা দিতে পারে। এই ধরনের সমস্যাগুলি অভিযোগ হিসাবে পরিচিত। যাএক ব্যক্তির এবং অন্য ব্যক্তির মধ্যে উঠতে পারে। যাপরিবারের মধ্যে বা কর্মীদের সাথে দেখা দিতে পারে। এটিরকোনও নীতি বা নিয়মের সাথে সম্পর্ক থাকতে পারে।
* অভিযোগ প্রক্রিয়া আপনাকে আনুষ্ঠানিকভাবে আপনার অভিযোগ বা উদ্বেগ রিপোর্ট করতে দেয়। এটি আপনাকে শুনতে দেয় এবং এটি আপনাকে সমস্যা সমাধানের সুযোগ দেয়।

**আপনার অধিকার কি কি?**

অভিযোগ প্রক্রিয়া চলাকালীন, আপনার নিম্নলিখিত অধিকার রয়েছে:

* আপনার উদ্বেগকে গুরুত্ব সহকারে নিতে হবে। তাদের সঠিক ও সময়মত উত্তর দিতেহবে;
* সমস্ত সম্পর্কিত যোগাযোগের (ই-মেল সহ লিখিত এবং কথিত) গোপনীয়তার জন্য। আপনার গোপনীয়তা সর্বদা সুরক্ষিতরাখতে হবে;
* আপনার অভিযোগ সম্পর্কিত সমস্ত রেকর্ডের অনুলিপি পেতে (লিখিত এবং রেকর্ড করা);
* এডভোকেসি গ্রুপের মতো বাইরের গ্রুপগুলির কাছ থেকে সহায়তা চাইতে হবে:
	+ নাগরিক অধিকার,
	+ ভাড়াটেদের অধিকার,
	+ আবাসন ও সামাজিক পরিষেবাগুলিতে বৈষম্যবিরোধী;
* শুধু অভিযোগ প্রক্রিয়ায় অংশ নেওয়ার জন্য আপনাকে সরেযেতে হবে বা তা জানার জন্য পরিষেবাগুলি হারাতে হবে না।

**ব্যতিক্রম:**

* আমরা জিজ্ঞাসা করি যে সমস্ত লিখিত অভিযোগ কোনও গোষ্ঠীর দ্বারা নয়, একক ব্যক্তি দ্বারা রিপোর্ট করা হয়। তবে বেঁচে থাকা লোকদের একই উদ্বেগ নিয়ে কথা বলার জন্য অ্যাডভোকেটদের সাথে একটি দল হিসাবে দেখা করতে স্বাগত জানানো হয়।
* যে কোনও জরুরি সুরক্ষা উদ্বেগের সর্বোত্তম প্রতিক্রিয়া জানাতে, আমরা নীচের পদক্ষেপগুলি কঠোরভাবে অনুসরণ করতে পারি না।

**অভিযোগ প্রক্রিয়া: প্রোগ্রামের অন্যান্য সদস্যদের সাথে**

**প্রথম ধাপ:** আপনার সাথে সমস্যা হচ্ছে তার সাথে এক-এক কথা বলার চেষ্টা করুন। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে দ্বিতীয় ধাপে এগিয়ে যান।

**দ্বিতীয় ধাপ:** সমস্যা সম্পর্কে আপনার অ্যাডভোকেট বা প্রোগ্রাম ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন। প্রোগ্রাম কর্মীরা একটি “মধ্যস্থতা” স্থাপন করতে পারে। এটি জড়িত সকল মানুষের সাথে একটি বৈঠক করতে হবে। সভাটিতে একটি “তৃতীয় পক্ষ” বা এমন কেউ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যিনি সমস্যার অংশ নয়। তৃতীয় পক্ষ দুই পক্ষকে বিষয়টি সমাধানের চেষ্টা করতে সহায়তা করবে। প্রোগ্রাম কর্মীদের সাথে কথা বলার 3 ব্যবসায়িক দিনের মধ্যে সমস্ত পক্ষের সাথে একটি মধ্যস্থতা স্থাপন করা যেতে পারে। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে তিন ধাপে এগিয়ে যান।

**ধাপ তিন:** বিষয়টিপর্যালোচনার জন্য নির্বাহী পরিচালকের কাছে প্রেরণ করা হবে। সমস্যা সমাধানের উপায় নিয়ে কথা বলার জন্য পরিচালক আপনার সাথে একটি মিটিং সেট করবেন।

**অভিযোগ প্রক্রিয়া: প্রোগ্রাম নীতি বা কর্মীদের সাথে**

**প্রথম ধাপ:** আপনার উদ্বেগ সম্পর্কে প্রোগ্রাম কর্মীদের সাথে কথা বলুন। যদি আপনার উদ্বেগ আপনার অ্যাডভোকেটের সাথে থাকে তবে দয়া করে তাদের বসের সাথে কথা বলুন।

**দ্বিতীয় ধাপ:** কর্মী সদস্য এবং বস আপনার উদ্বেগের প্রতিক্রিয়া জানাবেন। আপনার অভিযোগ পাওয়ার 3 ব্যবসায়িক দিনের মধ্যে তারা এটি করবে। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে তিন ধাপে এগিয়ে যান।

**ধাপ তিন:** অনুগ্রহকরে প্রোগ্রাম ম্যানেজারের কাছে একটি লিখিত অভিযোগ পাঠান অথবা নির্বাহী পরিচালক। আপনি আপনার অভিযোগও নির্দেশ করতে পারেন। *ডিক্টেট মা* নে আপনি কথা বলেন এবং কেউ আপনার শব্দগুলি লিখে রাখে। আপনি 5 ব্যবসায়িক দিনের মধ্যে ফিরে পাবেন। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে চতুর্থ ধাপে এগিয়ে যান।

**চতুর্থ ধাপ:** আপনি আবার আপনার অভিযোগ রিপোর্ট করতে পারেন। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে পাঁচটি ধাপে এগিয়ে যান।

**ধাপ পাঁচ:** আপনি একটি আপিল দায়ের করতে পারেন। আবেদন লিখিত হতে হবে বা নির্দেশিত হবে।

**ধাপ ছয়:** আপিলপাওয়ার 10 ব্যবসায়িক দিনের মধ্যে একটি আপিল সভা অনুষ্ঠিত হবে। এই সভায় আপনার সাথে একজন সহায়ক ব্যক্তিকে আনতে আপনাকে স্বাগত জানাই। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে তবে সেভন ধাপে এগিয়ে যান।

**পদক্ষেপ সাত:** আপনি অভিযোগ সমাধানে আরও সহায়তার জন্য বাইরের গ্রুপগুলিতে যেতে পারেন।

**অভিযোগ ফর্ম**

*প্রোগ্রাম কর্মীদের লেখার জন্য অনুগ্রহ করে আপনার উত্তরগুলি লিখুন বা আপনার উত্তরগুলি বলুন।*

### আজকের তারিখ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

নাম:

নিরাপদ উপায়েআমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারি: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

আপনার কি ধরনের অভিযোগ আছে? এটি কি কোনও ব্যক্তি, নিয়ম, একজন কর্মী সদস্যের সাথে?

ইভেন্টের তারিখ বা ইভেন্টগুলির টাইমলাইন যা এই অভিযোগের দিকে পরিচালিত করে:

এটি কি এই সমস্যা সম্পর্কে আপনার প্রথম আনুষ্ঠানিক অভিযোগ? যদি না হয় তবে আপনি কীভাবে আপনার অভিযোগ আগে রিপোর্ট করেছিলেন? তার প্রতিক্রিয়া কি ছিল?

সংক্ষেপে অভিযোগটি ব্যাখ্যা করুন (আরও পৃষ্ঠা সংযুক্ত থাকলে দয়া করে নোট করুন):

আমাকে প্রোগ্রামের অভিযোগ প্রক্রিয়ার একটি অনুলিপি দেওয়া হয়েছে। প্রক্রিয়াটি সম্পর্কে আমার যে কোনও প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার সুযোগ পেয়েছি।

অভিযোগ প্রতিবেদনকারী ব্যক্তির স্বাক্ষর তারিখ

অ্যাডভোকেট বা অন্যান্য কর্মীদের স্বাক্ষর তারিখ

তদারকি কর্মী বা পরিচালকের স্বাক্ষর তারিখ

 **প্রোগ্রাম প্রতিক্রিয়া:**

প্রতিক্রিয়ার তারিখ:

রিপোর্ট করা অভিযোগের প্রতিক্রিয়া এবং জড়িত সমস্ত লোকের কাছে ব্যাখ্যা করুন:

প্রোগ্রাম সদস্যের সাথে বৈঠক থেকে নোট:

পরবর্তী পদক্ষেপ এবং ক্রিয়া (গুলি) এর সময়রেখা:

**চূড়ান্ত পদক্ষেপএবং প্রতিক্রিয়া:**

চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া এবং সমস্যাটি কীভাবে সমাধান করা হবে তা জড়িত সমস্ত লোকের কাছে ব্যাখ্যা করুন:

অভিযোগ প্রতিবেদনকারী ব্যক্তির স্বাক্ষর তারিখ

অ্যাডভোকেট বা অন্যান্য কর্মীদের স্বাক্ষর তারিখ

তদারকি কর্মী বা পরিচালকের স্বাক্ষর তারিখ

গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর এবং যোগাযোগের তথ্য

**এজেন্সি**

* [এজেন্সি] সংকট লাইন/24 ঘন্টা লাইন:
* আপনার অ্যাডভোকেট
	+ নাম:
	+ ফোন:
	+ ইমেল:
* আবাসিক সুপারভি
	+ নাম:
	+ ফোন:
	+ ইমেল:
* আবাসিক পরিচালক
	+ নাম:
	+ ফোন:
	+ ইমেল:
* নির্বাহী পরিচালক
	+ নাম:
	+ ফোন:
	+ ইমেল:

**আবাসন সম্পর্কিত**

* রক্ষাবেক্ষণ
	+ ফোন
	+ ইমেল
* বাড়িওয়ালা
	+ ফোন
	+ ইমেল

**সম্প্রদায় সম্পদ**

জরুরী কলের ক্ষেত্রে: 9-1-1

অ-জরুরী পুলিশ বিভাগ:

[অন্যরা?]