

পশ্চিমবঙ্গ জন পরিষেবা অধিকার আইন'২০১৩

১। পশ্চিমবঙ্গ জন পরিষেবা অধিকার আইন কী?

উত্তর : এই আইনটি ২০১৩-এর ৩রা অক্টোবর চালু হয়। রাজ্যের নাগরিকেরা যাতে সরকারী দপ্তর বা সরকারের অধীনস্থ সংস্থা থেকে একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা পান সেটাই সুনিশ্চিত করার জন্য এই আইন।

২। কীভাবে এটা নাগরিকদের সাহায্য করে?

উত্তর : এই আইন একজন নাগরিককে প্রজ্ঞাপিত পরিষেবাগুলি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পেতে সাহায্য করবে। ইতিমধ্যেই পরিষেবা প্রদানকারী দপ্তরগুলি, কোলকাতা মিউনিসিপ্যাল কর্পোরেশন সহ রাজ্যের মোট চারটি কর্পোরেশন এবং ১১৮টি পৌরসভা তাদের দেওয়া বিভিন্ন পরিষেবার সময়কাল স্থির করে বিজ্ঞপ্তি জারি করেছে।

৩। এই আইন অনুযায়ী একজন নাগরিক কোন্ কোন্ সরকারী দপ্তর থেকে পরিষেবা পেতে পারেন?

উত্তর : সরকারী বা সরকার দ্বারা গঠিত কোনো কর্তৃপক্ষ বা সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান যা (১) সংবিধান অনুযায়ী (২) রাজ্য বিধান সভার আইন অনুযায়ী (৩) রাজ্য সরকার কর্তৃক বিজ্ঞপ্তি বা আদেশ জারির মাধ্যমে গঠিত এবং

ক) রাজ্য সরকারের নিজস্ব, নিয়ন্ত্রিত বা যথেষ্ট পরিমাণে আর্থিক সহায়তাপ্রাপ্ত সংস্থা;

খ) অবসরকারী সংস্থা যা সরাসরি বা পরোক্ষভাবে রাজ্য সরকারের আর্থিক-সহায়তাপ্রাপ্ত। এই সব দপ্তর বা সংস্থা থেকে নাগরিকেরা এই আইন অনুযায়ী পরিষেবা পাবেন। রাজ্য সরকারের সময়ে সময়ে সরকারী গেজেট এই আইনাবীন কর্তৃপক্ষ পরিষেবা দায়িত্ব প্রাপ্ত আধিকারিক, আপীল আধিকারিক, পুনর্বিবেচনা আধিকারিক ও পরিষেবার নির্দিষ্ট সময়সীমা প্রকাশ করবেন।

৪। এই আইন অনুযায়ী একজন নাগরিক কোন্ কোন্ সরকারী দপ্তর থেকে পরিষেবা পেতে পারেন?

উত্তর : বেশ কিছু পরিষেবা ইতিমধ্যেই এই আইনের আওতাধীন। কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ পরিষেবার নাম নীচে দেওয়া হল—

ক) তফশিলী জাতি / উপজাতি, অন্যান্য অনগ্রসর সম্প্রদায়দের জাতিগত শংসাপত্র;

খ) যানবাহন নিবন্ধীকরণ, ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান ইত্যাদি;

গ) নতুন রেশন কার্ড, ঠিকানা, বয়স, উপাধি, পরিবার-কর্তার নাম পরিবর্তন, রেশন কার্ডের সমর্পণ ও পরিবর্তন, রেশন কার্ডের পুনর্নবীকরণ;

ঘ) জমির তথ্য, অধিকার তথ্যের শংসিত নকল, জমির পরচার কপি, ডব্লু. বি. এল. আর. ও ডব্লু. বি. ই. এ. আইনের খারায় শংসিত নকল প্রদানের আদেশ;

ঙ) অ্যাডমিড কার্ড, মার্কশীট, ডুপ্লিকেট মার্কশীট, শংসাপত্রের নকল বা সংশোধন (মাধ্যমিক / উচ্চ মাধ্যমিক), বোর্ড পরিবর্তনের ছাড়পত্র (মাধ্যমিক / উচ্চ মাধ্যমিক), সার্চ কেস, এনকোয়ারী রিপোর্ট পাওয়া, এমনকি পশ্চিমবঙ্গ কলেজ সার্ভিস কমিশনের মাধ্যমে নিয়োগ পরীক্ষা হওয়া।

চ) প্রতিবন্ধী শংসাপত্র, জননী সুরক্ষা যোজনা, জন্মের শংসাপত্র ও মৃত্যুর শংসাপত্র;

ছ) পরিবেশ দপ্তরের ছাড়পত্র পাওয়া,

জ) কোস্ট স্টোরের ও গুদাম তৈরীর অনুমতি পাওয়া।— খুব শীঘ্রই সমস্ত সরকারী পরিষেবাই এই আইনের অন্তর্ভুক্ত হবে।

৫। কীভাবে একজন নাগরিক এই আইনে বর্ণিত পরিষেবা গ্রহণ করতে পারবেন?

উত্তর : পরিষেবা পাওয়ার জন্য একজন নাগরিক দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের কাছে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ঐ পরিষেবার জন্য নির্দিষ্ট নির্দেশে (ফর্ম) আবেদন করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক বা তাঁর দ্বারা ক্ষমতাপ্রদত্ত আধিকারিকের থেকে তিনি নাগরিক নির্দেশ (ফর্ম-১) প্রাপ্তি-স্বীকার হিসাবে পাবেন। ঐ নির্দেশে পরিষেবা প্রদানের তারিখ জানাতে হবে। কাগজপত্র ঠিক না থাকলে পরিষেবা প্রদানের তারিখ জানানো হবে না। তখন কি কি কাগজপত্র আরও প্রয়োজন তা লেখা থাকবে। কার্যালয়ে রসিদে উল্লেখিত নং ও তারিখ উল্লেখ করে নাগরিক পরে তাঁর আবেদনপত্রের অবস্থা জানতে পারবেন।

৬। কোন্ কোন্ পরিষেবা এই আইনের আওতাধীন, তা কেজন নাগরিক কীভাবে জানবেন?

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক তাঁর কার্যালয়ের নোটিশবোর্ডে পরিষেবা সংক্রান্ত 'সমস্ত তথ্য এবং নির্দিষ্ট সময়সীমা দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক, আপীল আধিকারিক ও পুনর্বিবেচনাকারী আধিকারিক কে কে তা জনগণের সুবিধার্থে টাঙিয়ে দেবেন। এছাড়া সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ওয়েবসাইটে ঐ সমস্ত তথ্য পাওয়া যাবে।'

৭। আবেদনপত্রের সঙ্গে কোন্ কোন্ কাগজপত্র জমা দিতে হবে?

উত্তর : প্রত্যেক আবেদনপত্রের সঙ্গে কী কী কাগজপত্র লাগবে তা দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক তার নোটিশবোর্ডে টাঙিয়ে রাখবেন। সেইমতো একজন আবেদনকারীও তাঁর আবেদনের সঙ্গে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দেবেন। আবেদনপত্রের সঙ্গে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দেবেন। আবেদনপত্রের সঙ্গে দেওয়া সমস্ত কাগজপত্র যথাযথ হলে তবেই সংশ্লিষ্ট আধিকারিক পরিষেবা

দেবার তারিখ জানাবেন।

পরপৃষ্ঠায় দেখুন..

৮। দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক যে পরিষেবা দিতে পারলেন না তা কীভাবে জানবেন?

উত্তর : কোনো আবেদন পাওয়ার পর দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে হয় পরিষেবাটি প্রদান করবেন, যতো আবেদনপত্রটি বাতিল করবেন। বাতিল করলে, বাতিল করার কারণ লিখিতভাবে আবেদনকারীকে জানাবেন।

৯। প্রত্যেক পরিষেবা প্রদানের যে নির্দিষ্ট সময়সীমা রয়েছে তার মধ্যে সরকারী ছুটির দিন কি গণ্য হবে?

উত্তর : নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সরকারী ছুটির দিন থাকলে তা গণ্য হবে না।

১০। কে আপীল করতে পারেন?

উত্তর : যে আবেদনকারী আবেদনপত্র দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক বাতিল করেছেন বা যে ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পরিষেবা দেওয়া হয়নি, সেই আবেদনকারী আবেদন করতে পারেন।

১১। দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে কতদিনের মধ্যে আপীল করতে হবে? কোন ফী জমা দিতে হবে কী?

উত্তর : 'আবেদন পত্র' বাতিল হয়েছে' এই আদেশ জানবার বা সময়সীমা অতিক্রম করার ৩০ দিনের মধ্যে আবেদনকারী আপীল করতে পারেন। আপীল বা পুনর্বিবেচনার জন্য কোন ফী লাগবে না।

১২। দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে একজন আবেদনকারী কীভাবে আপীল করবেন?

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে একজন আবেদনকারীর নিম্নলিখিত তথ্য/কাগজপত্র নিদর্শ-২(ফর্ম-২)-তে আপীল করতে পারেন।

ক) আপীলকারীর নাম ও সম্পূর্ণ ঠিকানা; খ) কি পরিষেবা চাওয়া হয়েছিল তার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা; গ) দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের কাছে পরিষেবা চেয়ে আবেদন করার তারিখ; ঘ) যে আদেশের বিরুদ্ধে প্রথম বা দ্বিতীয় আপীল করা হবে তার স্ব-শংসিত নকল; চ) আপীলের কারণ; ছ) কী প্রতিবিধান চাওয়া হচ্ছে; জ) আপীল করার জন্য প্রয়োজনীয় আর কোনো তথ্য যা আবেদনকারী গুরুত্বপূর্ণ বলে মনে করেন। আপীলটি যদি দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক প্রাপ্তিস্বীকারপত্র না দেওয়ার বিরুদ্ধে হয়, তবে আবেদনের তারিখ, দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের নাম ও ঠিকানা।

১৩। আপীল আধিকারিকের কাজ কী?

উত্তর : আপীল আধিকারিক দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিককে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পরিষেবাটি দেবার আদেশ দিতে পারেন বা আপীলটি বাতিল করতে পারেন।

১৪। কে পুনর্বিবেচনার আবেদন জানাতে পারেন?

উত্তর : একজন আপীলকারী যদি আপীল আধিকারিকের আদেশ সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি ঐ আদেশের বিরুদ্ধে পুনর্বিবেচনা আধিকারিকের কাছে দ্বিতীয়বার আপীল করতে পারেন। ৬০ দিনের মধ্যে এই আপীল করতে হবে।

১৫। আপীল আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে কিভাবে পুনর্বিবেচনার আবেদন জানাতে হবে?

উত্তর : আপীল আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে নিম্ন লিখিত তথ্য/কাগজ পত্রসহ নিদর্শ-৩(ফর্ম-৩)-তে উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে পুনর্বিবেচনার আবেদন জানাতে পারেন। এ ক্ষেত্রেও আবেদনের সময় পূর্বের ন্যায় ১২-এর উত্তর অংশের (ক) থেকে (জ)-এর বিষয় গুলি উল্লেখ করতে হবে।

১৬। আপীল ও পুনর্বিবেচনার তারিখ কিভাবে সংশ্লিষ্ট পক্ষকে জানানো হবে?

উত্তর : নিম্নলিখিত যে কোনো একটি পদ্ধতি অবলম্বন করে আবেদনের শুভানুষ্ঠান তারিখ জানানো যেতে পারে : ক) বিশেষ পত্র বাহকের মাধ্যমে হাতে হাতে চিঠি দিয়ে (দস্তি) ; খ) প্রাপ্তি স্বীকার পত্র সহ রেজিস্টার্ড ডাকে ; গ) সরকারী কর্মী হলে তাঁর নিয়ন্ত্রক আধিকারিকের মাধ্যমে।

১৭। আপীল বা পুনর্বিবেচনার আদেশ জানানোর কোন নিয়ম আছে কি?

উত্তর : হ্যাঁ, প্রথম বা দ্বিতীয় আপীলের আদেশ হবে লিখিত। আপীলের আদেশের নকল আপীলকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক বা আপীল আধিকারিক, যেমন প্রযোজ্য, তাঁকে দিতে হবে।

১৮। সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক বা আপীল আধিকারিকের উপর কেনরূপ জরিমানা ধার্য করার সংস্থান আছে?

উত্তর : হ্যাঁ, যুক্তি সম্মত কারণ ছাড়া পরিষেবা দিতে ব্যর্থ হলে ২৫০ থেকে ১০০০ টাকা পর্যন্ত জরিমানা হতে পারে।

বিশদে জানবার জন্য :-

দেখুন : www.publicservicesright.in

যোগাযোগ করুন :- ডি.এম., এস.ডি.ও, বি.ডি.ও, মিউনিসিপ্যালিটি বা জেলার উপভোক্তা বিষয়ক ও ন্যায্য বানিজ্য অনুশীলন অধিকারের আঞ্চলিক অফিসে।

ফোন করুন : ১৮০০-৩৪৫-২৮০৮ (টোল ফ্রি) অথবা ০৩৩-২৫৪২-৭৩২৮