পশ্চিমবঙ্গ সরকার
উপভোক্তা বিষয়ক দপ্তর
১১এ, মির্জা গালিব স্ট্রীট, কলকাতা-৭০০ ০৮৭
www.publicservicesright.in

সময়ের সাথী - আপনার সাথে পরিষেবা পান সহজে, সাথে সাথে।

পশ্চিমবঙ্গের ঐতিহাসিক জনপরিষেবা অধিকার আইন, ২০১৩

আপনার অধিকারকে বাস্তবায়িত করেছে
ও
নির্দিষ্ট সময়ে সরকারী পরিষেবা পাওয়ার
অধিকারকে সুনিশ্চিত করেছে

⇨ **পশ্চিমবঙ্গ জন পরিষেবা অধিকার আইন কী?**

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

⇨ **কীভাবে এটা নাগরিকদের সাহায্য করে?**

উত্তর : এই আইন একজন নাগরিককে প্রজ্ঞাপিত পরিষেবাগুলি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে পেতে সাহায্য করবে।

⇨ **এখন অবধি কোন্ কোন্ গুরুত্বপূর্ণ**

পরিষেবা এই আইনের আওতায় এসেছে।

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

ক) তফশিলী জাতি/ উপজাতি, অন্যান্য অনগ্রর সম্প্রদায়-দের জাতিগত শংসাপত্র;

খ) যানবাহন নিবন্ধীকরণ, ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান ইত্যাদি;

গ) নতুন রেশন কার্ড, ঠিকানা, বয়স, পদবি, পরিবার-কর্তার নাম পরিবর্তন, রেশন কার্ডের নকল,

রেশন কার্ডের সমর্পণ ও পরিবর্তন, রেশন কার্ডের পুনর্নবীকরণ;

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

ঙ) অ্যাডমিট কার্ড, মার্কশীট, শংসাপত্রের নকল বা সংশোধন (মাধ্যমিক/উচ্চ মাধ্যমিক), বোর্ড পরিবর্তনের ছাড়পত্র (মাধ্যমিক/ উচ্চ মাধ্যমিক);

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

এছাড়া আরও অনেক পরিষেবা।

⇨ **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 নিদর্শে (ফর্ম) আবেদন করবেন।

⇨ **প্রজ্ঞাপিত পরিষেবা পাওয়ার আবেদনপত্র জমা দেবার পর একজন নাগরিক কি পাবেন?**

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক বা তাঁর দ্বারা ক্ষমতাপ্রদত্ত আধিকারিকের কাছে থেকে ঐ নাগরিক নির্দশ-১ (ফর্ম-১)-তে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র

পাবেন।

⇨ **কীভাবে একজন নাগরিক তাঁর আবেদন-পত্রের অবস্থা জানতে পারবেন?**

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের দেওয়া তাঁর কার্যালয়ের রসিদে উল্লেখিত নং ও তারিখ উল্লেখ করে একজন নাগরিক তাঁর আবেদনপত্রের অবস্থা জানতে পারবেন। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ওয়েবসাইটেও প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়া যাবে।

⇨ **কোন্ কোন্ পরিষেবা এই আইনের আওতাধীন একজন নাগরিক কীভাবে জানবেন?**

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক তাঁর কার্যালয়ের নোটিশবোর্ডে পরিষেবা সংক্রান্ত তথ্য এবং নির্দিষ্ট সময়সীমা, দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক, আপীল আধিকারিক, পুনর্বিবেচনাকারী আধিকারিক কে কে তা জনগণের সুবিধার্থে টাঙিয়ে দেবেন।

পরিষেবা পাবার জন্য আবেদন-পত্রের সঙ্গে কী কী কাগজপত্র দিতে হবে তা এবং এই আইনে প্রযোজ্য নিদর্শও (ফর্ম) অনুরূপ ভাবে টাঙিয়ে রাখতে হবে।

এছাড়া সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ওয়েবসাইটে ঐ সমস্ত তথ্য পাওয়া যাবে।

⇨ কত দিনের মধ্যে কোনো পরিষেবা

পাওয়া যাবে তা জানা যাবে কিভাবে ?

উত্তর : দায়িত্বপ্রাপ্ত আধকারিকের নোটীশ বোর্ডে সব লেখা থাকবে।

এছাড়া নীচে দেওয়া ওয়েবসাইটেও সমস্ত তথ্য পাওয়া যাবে।

⇨ **আবেদনপত্রের সঙ্গে কোন্ কোন্ কাগজপত্র জমা দিতে হবে ?**

উত্তর : প্রত্যেক আবেদনপত্রের সঙ্গে কী কী কাগজপত্র লাগবে তা দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক তাঁর নোটিশবোর্ডে টাঙিয়ে রাখবেন। সেইমতো একজন আবেদনকারী তাঁর আবেদনের সঙ্গে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দেবেন। আবেদনপত্রের সঙ্গে দেওয়া সমস্ত

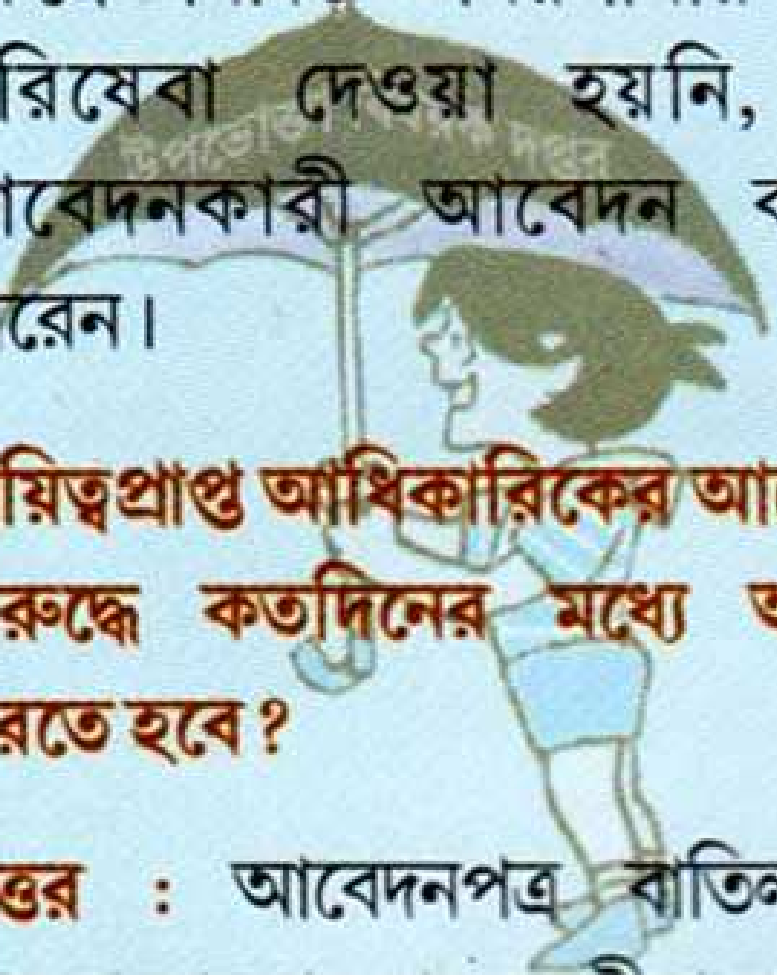
কাগজপত্র যথাযথ হলে তবেই সংশ্লিষ্ট আধিকারিক পরিষেবা দেবার তারিখ জানাবেন।

⇨ **দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক যে পরিষেবা দিতে পারলেন না তা আবেদনকারী কীভাবে জানবেন?**

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

⇨ **কে আপীল করতে পারেন?**

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

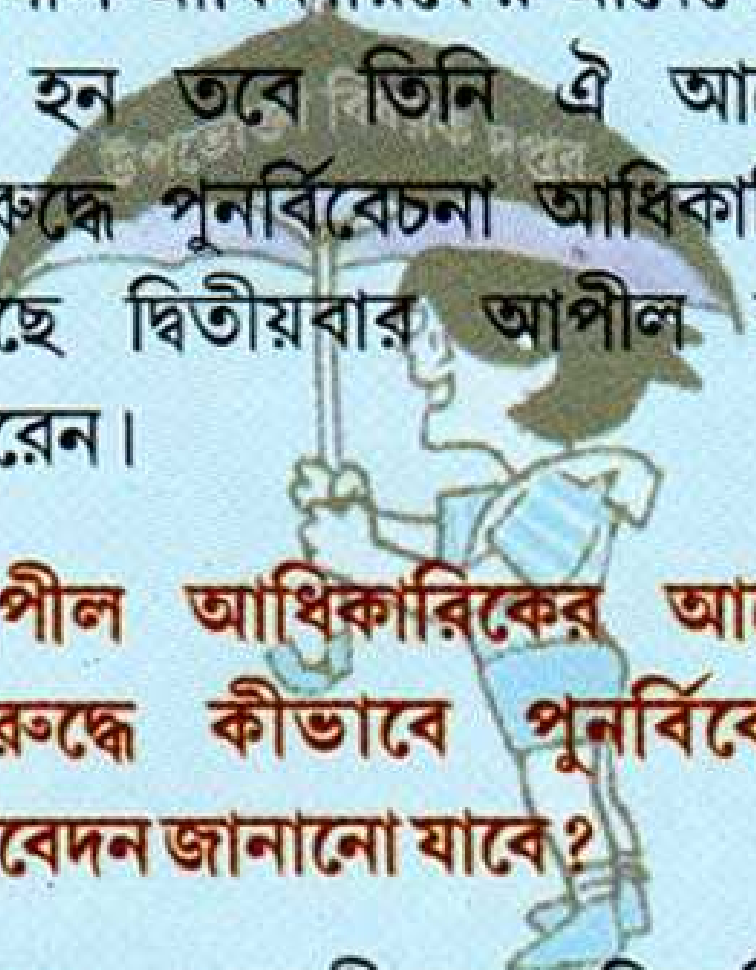


⇨ **দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে কতদিনের মধ্যে আপীল করতে হবে?**

উত্তর : আবেদনপত্র বাতিল এই আদেশ জানবার বা সময়সীমা অতিক্রম করার ৩০ দিনের মধ্যে আবেদনকারী আপীল করতে পারেন।

⇨ **কে পুনর্বিবেচনার আবেদন জানাতে পারেন?**

উত্তর : একজন আপীলকারী যদি আপীল আধিকারিকের আদেশে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি ঐ আদেশের বিরুদ্ধে পুনর্বিবেচনা আধিকারিকের কাছে দ্বিতীয়বার আপীল করতে পারেন।



⇨ **আপীল আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে কীভাবে পুনর্বিবেচনার আবেদন জানানো যাবে?**

উত্তর : আপীল আধিকারিকের আদেশের বিরুদ্ধে নিম্নলিখিত তথ্য/কাগজপত্রসহ নির্দশ-৩ (ফর্ম-৩)-তে উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে

পুনর্বিবেচনার আবেদন জানাতে 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 ও দ্বিতীয় আপীল করা হচ্ছে তার স্ব-শংসিত নকল;

(ঙ) যেসব কাগজপত্রের উপর ভিত্তি করে প্রথম আপীল বা

দ্বিতীয় আপীল করা হয়েছে;

(চ) আপীলের কারণ;

(ছ) কী প্রতিবিধান চাওয়া হচ্ছে;

(জ) আপীল করার জন্য প্রয়োজনীয় আর কোনো তথ্য, আপীলটি যদি দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের প্রাপ্তিস্বীকারপত্র না দেওয়ার বিরুদ্ধে হয়, তবে আবেদনের তারিখ, দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের নাম ও ঠিকানা।

Note : Date :

Note : Date :

বিশদে জানবার জন্য

দেখুন ঃ

www.publicservicesright.in

যোগাযোগ করুন ঃ

ডি.এম., এস.ডি.ও, বিডিও,
মিউনিসিপ্যালিটি বা জেলার উপভোক্তা
বিষয়ক ও ন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন
অধিকারের আঞ্চলিক অফিসে

ফোন করুন ঃ

১৮০০-৩৪৫-২৮০৮ (টোল ফ্রি)

উপভোক্তা বিষয়ক বিভাগ, পশ্চিমবঙ্গ
সরকার কর্তৃক জনস্বার্থে প্রচারিত