

১। ভূমিকা

রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক)-এর প্লট ও ফ্ল্যাট সংক্রান্ত বিভিন্ন সেবা অনলাইনে প্রদানের লক্ষ্যে **Electronic Property Management System (EPMS)** চালু করা হয়েছে। এই সিস্টেমের মাধ্যমে ব্যবহারকারীগণ বিভিন্ন সেবা গ্রহণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট সেবা সম্পর্কে কোনো সমস্যা, অসন্তোষ, অনিয়ম বা অভিযোগ থাকলে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

রাজউক EPMS-এর হোমপেজে “অভিযোগ” একটি পৃথক সেবা হিসেবে প্রদান করা হয়েছে।

২। অভিযোগ সেবার উদ্দেশ্য

অভিযোগ সেবার মাধ্যমে ব্যবহারকারী—

- রাজউকের কোনো সেবা সংক্রান্ত সমস্যা জানাতে পারবেন;
- কোনো সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে উদ্ভূত সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ করতে পারবেন;
- সংশ্লিষ্ট আবেদনের বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন;
- অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ প্রদান করতে পারবেন;
- প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র/সহায়ক নথি সংযুক্ত করতে পারবেন;
- অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

৩। অভিযোগ দাখিলের পূর্বে প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি

অভিযোগ দাখিলের পূর্বে নিম্নোক্ত তথ্য/নথি প্রস্তুত রাখা প্রয়োজন হতে পারে—

১. সংশ্লিষ্ট সেবার নাম
২. সংশ্লিষ্ট আবেদনের ট্র্যাকিং নম্বর
৩. অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ
৪. অভিযোগের সমর্থনে প্রয়োজনীয় নথি/প্রমাণপত্র
৫. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট আবেদন বা সেবার তথ্য

বিশেষ দ্রষ্টব্য: অভিযোগের বিবরণ যথাসম্ভব স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত এবং তথ্যভিত্তিকভাবে প্রদান করতে হবে।

৪। অভিযোগ সেবায় প্রবেশ

ধাপ-১: EPMS পোর্টালে প্রবেশ

প্রথমে রাজউক EPMS-এর ওয়েব পোর্টালে প্রবেশ করতে হবে।

এরপর হোমপেজ থেকে “অভিযোগ” সেবা নির্বাচন করতে হবে।

৫। প্রয়োজনীয় ফাইল সংযুক্ত করা

অভিযোগের সঙ্গে প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র বা সহায়ক নথি সংযুক্ত করা যাবে।

“Add Files (Image/Audio/Video/PDF)” অংশে ফাইল সংযুক্ত করার সুবিধা রয়েছে।

ফাইল সংযুক্ত করার পদ্ধতি

১. **“Browse”** বাটনে ক্লিক করতে হবে।
২. কম্পিউটার/ডিভাইস থেকে প্রয়োজনীয় ফাইল নির্বাচন করতে হবে।
৩. নির্বাচিত ফাইল সিস্টেমে আপলোড হবে।
৪. প্রয়োজন অনুযায়ী এক বা একাধিক ফাইল সংযুক্ত করা যাবে।

৬। অভিযোগ সংরক্ষণ

ফরমের তথ্য পূরণ করার পর ব্যবহারকারীর জন্য **“খসড়া হিসেবে সংরক্ষণ করুন”** বাটন রয়েছে।

এই বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগের তথ্য **Draft/খসড়া** হিসেবে সংরক্ষণ করা যাবে।

কখন খসড়া হিসেবে সংরক্ষণ করবেন?

যদি অভিযোগের তথ্য সম্পূর্ণভাবে প্রস্তুত না থাকে অথবা পরবর্তীতে তথ্য সম্পাদনা করে দাখিল করতে চান, তাহলে **“খসড়া হিসেবে সংরক্ষণ করুন”** ব্যবহার করা যেতে পারে।

৭। অভিযোগ দাখিল

অভিযোগের সকল তথ্য সঠিকভাবে পূরণ এবং প্রয়োজনীয় ফাইল সংযুক্ত করার পর নিচের ডানদিকে থাকা **“দাখিল করুন”** বাটনে ক্লিক করতে হবে।