

01. ডেটা হ্যান্ডলিং নীতি:

- অভিযোগ নিষ্পত্তি সিস্টেম (GRS) ব্যবহারকারীর ডেটার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।
- GRS-এর মাধ্যমে সংগৃহীত সমস্ত ডেটা প্রযোজ্য ডেটা সুরক্ষা আইন এবং প্রবিধান অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।
- GRS শুধুমাত্র অভিযোগের সমাধান এবং কার্যকর প্রতিকার নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ ও প্রক্রিয়া করবে।
- ব্যবহারকারীর ডেটা নিরাপদে পরিচালনা করা হবে, অননুমোদিত অ্যাক্সেস থেকে সুরক্ষিত এবং শুধুমাত্র GRS-এর উদ্দেশ্যমূলক উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে।
- GRS যথাযথ প্রযুক্তিগত ও সাংগঠনিক ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে ব্যবহারকারীর ডেটা ক্ষতি, অপব্যবহার বা অননুমোদিত প্রকাশ থেকে রক্ষা করুন।
- ব্যবহারকারীর ডেটা যে উদ্দেশ্যে এটি সংগ্রহ করা হয়েছিল বা আইন দ্বারা প্রয়োজনীয় তা পূরণ করার জন্য প্রয়োজনীয় সময়কাল ধরে রাখা হবে।

02. PII ডেটা সংগ্রহ এবং বিতরণ নীতি:

2.1 ব্যক্তিগত শনাক্তকরণযোগ্য (PI) ডেটা সংগ্রহ:

আমরা আমাদের পরিষেবা প্রদানের জন্য বিভিন্ন সময়ে শেষ ব্যবহারকারী এবং প্রশাসনিক কর্মকর্তাদের কাছ থেকে ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করি। ব্যক্তিগত তথ্য (PI) সংগ্রহের প্রক্রিয়া নীচে বর্ণিত হয়েছে।

1. অভিযোগ নিবন্ধন: আমরা অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য অভিযোগকারীর কাছ থেকে নিম্নলিখিত তথ্য সংগ্রহ করি, যা বাধ্যতামূলক নয়: নাম, মোবাইল নম্বর এবং ইমেল, জন্ম তারিখ, লিঙ্গ, শিক্ষাগত যোগ্যতা, পেশাগত যোগ্যতা, NID নম্বর, দেশ এবং ঠিকানা। অভিযোগকারীরা ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করেও বেনামে অভিযোগ জমা দিতে পারেন।

2. প্রশাসনিক ব্যবহারকারী নিবন্ধন: আমরা প্রশাসনিক ব্যবহারকারী নিবন্ধনের জন্য ব্যবহারকারীর অফিস আইডি এবং পাসওয়ার্ড সংগ্রহ করি।

3. অভিযোগ জমা: একটি অভিযোগ জমা দেওয়ার সময়, আমরা নিম্নলিখিত তথ্য সংগ্রহ করি, যদি উপলব্ধ থাকে: মোবাইল নম্বর, ইমেল, অভিযোগ জমা দেওয়ার অফিস, অভিযোগের বিষয়, বিবরণ, এবং যেকোনো প্রাসঙ্গিক অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি ফাইল।

2.2 PII ডেটা ব্যবহার:

1. পরিষেবার বিধান: ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করা, যেমন নাম, মোবাইল নম্বর, ইমেল, ঠিকানা এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিবরণ, কার্যকরভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয়। এই তথ্যটি অভিযোগকারীকে সনাক্ত করতে এবং যোগাযোগ করতে, সঠিক রেকর্ড বজায় রাখতে এবং সমাধান প্রক্রিয়াকে সহজতর করতে সহায়তা করে।

2. প্রমাণীকরণ এবং নিরাপত্তা: সিস্টেমে অননুমোদিত অ্যাক্সেস রোধ করতে এবং অ্যাকাউন্টের নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে, প্রশাসনিক কর্মকর্তাসহ ব্যবহারকারীদের ব্যক্তিগত তথ্য যেমন অফিস আইডি, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক প্রমাণীকরণ প্রমাণপত্র প্রদান করতে হতে পারে।

3. যোগাযোগ এবং বিজ্ঞপ্তি: সিস্টেম অ্যাডমিনিস্ট্রেটর এবং অভিযোগকারীদের মধ্যে যোগাযোগের সুবিধার্থে মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানার মতো ব্যক্তিগত যোগাযোগের বিবরণ সংগ্রহ করা হয়। এটি অভিযোগের সমাধান প্রক্রিয়া, প্রাপ্তির স্বীকৃতি এবং অভিযোগ সম্পর্কিত যেকোন অতিরিক্ত তথ্যের আপডেটের অনুমতি দেয়।

4. আইনি এবং নিয়ন্ত্রক সম্মতি: NID নম্বর বা অন্যান্য শনাক্তকরণ বিশদ সহ ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করা, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার জন্য নির্দিষ্ট আইনি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার প্রয়োজন হতে পারে। এটি নিশ্চিত করে যে সিস্টেমটি প্রযোজ্য আইন এবং প্রবিধান অনুযায়ী কাজ করে।

5. অজ্ঞাতনামা জমা দেওয়া: কিছু অভিযোগের প্রতিকার করা সিস্টেম ব্যবহারকারীদের ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করে বেনামে অভিযোগ জমা দেওয়ার অনুমতি দেয়, এইভাবে সিস্টেমের পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করার সময় গোপনীয়তা বজায় রাখে।

গোপনীয়তা নীতির জন্য সংগৃহীত ব্যক্তিগত তথ্যের নির্দিষ্ট ধরনের রূপরেখা, সংগ্রহের উদ্দেশ্য এবং কীভাবে তথ্য সংরক্ষণ করা হয়, ব্যবহার করা হয় এবং সুরক্ষিত করা হয়। এটি ব্যবহারকারীদের তাদের ডেটা কীভাবে পরিচালনা করা হবে তা বুঝতে সাহায্য করে এবং তাদের আশ্বস্ত করে যে তাদের গোপনীয়তা সিস্টেমের মধ্যে সম্মানিত হয়।

3. নন-পিআইআই ডেটা সংগ্রহ এবং বিতরণ নীতি:

3.1 অ-ব্যক্তিগত শনাক্তকরণযোগ্য (PI) ডেটা সংগ্রহ:

আমরা কিছু নির্দিষ্ট মুহুর্তে অ-ব্যক্তিগতভাবে শনাক্তযোগ্য (অ-পিআই) ডেটা সংগ্রহ করি, যেমনটি নীচে বর্ণনা করা হয়েছে:

- প্রতিক্রিয়া এবং রেটিং: ব্যবহারকারীরা তাদের পরে বন্ধ অভিযোগ সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া প্রদান করতে পারে GRO অফিসার দ্বারা সমাধান করা হয়েছে।
- উন্নতির জন্য পরামর্শ: ব্যবহারকারীরা পরিষেবাটি উন্নত করার জন্য পরামর্শ দিতে পারেন।

3.2 PII ডেটা ব্যবহার:

1. গোপনীয়তা সুরক্ষা: নন-পিআই ডেটা সংগ্রহ করা নিশ্চিত করে যে ব্যক্তিদের ব্যক্তিগত এবং সংবেদনশীল তথ্য প্রকাশ বা প্রকাশ না করা হয়, ব্যবহারকারীদের গোপনীয়তার অধিকার রক্ষা করে এবং তাদের ব্যক্তিগত ডেটার সম্ভাব্য অপব্যবহার রোধ করে।

2. অজ্ঞাতনামা: নন-PI ডেটা ব্যক্তিদের তাদের পরিচয় প্রকাশ না করে প্রতিক্রিয়া, রেটিং এবং পরামর্শ প্রদান করতে দেয়। এই নাম প্রকাশ না করা ব্যবহারকারীদের তাদের সং মতামত প্রকাশ করতে এবং তাদের অভিজ্ঞতা অবাধে শেয়ার করতে উৎসাহিত করে।

3. পরিষেবার উন্নতি: পরিষেবার মান বাড়ানোর জন্য প্রতিক্রিয়া এবং পরামর্শ সংগ্রহ করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। নন-পিআই ডেটা সংস্থাগুলিকে মূল্যবান অন্তর্দৃষ্টি সংগ্রহ করতে, উন্নতির জন্য ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করতে এবং ব্যবহারকারীর সন্তুষ্টি বাড়াতে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করতে দেয়।

4. সমষ্টিগত বিশ্লেষণ: নন-পিআই ডেটা একত্রিত করা এবং বিশ্লেষণ করা অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থার মধ্যে বিস্তৃত নিদর্শন, প্রবণতা এবং সমস্যাগুলি সনাক্ত করতে সহায়তা করে। এই বিশ্লেষণ ডেটা-চালিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ, উন্নতির ক্ষেত্রগুলির অগ্রাধিকার এবং সামগ্রিক সিস্টেমের দক্ষতা বৃদ্ধিকে সক্ষম করে।

ডেটা ম্যানিপুলেশন: ব্যবহারকারীরা xlsx, csv এবং pdf-এর মতো ফর্ম্যাটে ডেটা ডাউনলোড করতে পারে। তারা ব্যবহারকারীর নির্দেশিকা, নাগরিক সনদ, অফলাইন অভিযোগ জমা ফর্ম, সেইসাথে ড্যাশবোর্ড এবং রিপোর্ট তথ্য সহ বিভিন্ন সিস্টেম ডেটা মুদ্রণ করতে পারে।

4.0 লাইসেন্স নীতি:

- (GRS একটি লাইসেন্সের অধীনে কাজ করে যা এটি পরিচালনা করে ব্যবহার, অ্যাক্সেস এবং কার্যকারিতা। GRS ব্যবহারকারীদের লাইসেন্সে বর্ণিত শর্তাবলী মেনে চলতে হবে চুক্তি।
- GRS, এর সফ্টওয়্যার, বা এর কোনো অননুমোদিত ব্যবহার, পরিবর্তন, বা বিতরণ সংশ্লিষ্ট উপকরণ কঠোরভাবে নিষিদ্ধ করা হয়।
- লাইসেন্স নীতি লঙ্ঘন করে এমন ব্যক্তি বা সংস্থার বিরুদ্ধে উপযুক্ত আইনি ব্যবস্থা নেওয়ার অধিকার GRS সংরক্ষণ করে।

5.0 কুকি নীতি:

- GRS ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা বাড়াতে এবং সিস্টেমের কার্যকারিতা সহজতর করতে কুকিজ বা অনুরূপ প্রযুক্তি ব্যবহার করতে পারে।
- কুকিজ হল ব্যবহারকারীদের ডিভাইসে সংরক্ষিত ছোট টেক্সট ফাইল যা নির্দিষ্ট তথ্য সংগ্রহ করে GRS-এর সাথে ব্যবহারকারীর মিথস্ক্রিয়া ব্যক্তিগতকৃত এবং উন্নত করতে। ব্যবহারকারীদের কাছে তাদের ব্রাউজার সেটিংসের মাধ্যমে কুকিজ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার বিকল্প রয়েছে।
- GRS প্রমাণীকরণ, পছন্দ এবং বিশ্লেষণ সহ বিভিন্ন উদ্দেশ্যে সেশন কুকিজ (অস্থায়ী) এবং স্থায়ী কুকিজ (দীর্ঘ সময়ের জন্য সংরক্ষিত) উভয়ই ব্যবহার করতে পারে।

6.0 প্রমাণীকরণ নীতি (নিরাপত্তা নীতি):

- GRS ব্যবহারকারীর অ্যাকাউন্টের নিরাপত্তা এবং অখণ্ডতা নিশ্চিত করার জন্য শক্তিশালী প্রমাণীকরণ প্রক্রিয়া নিযুক্ত করে।
- ব্যবহারকারীদের জিআরএস অ্যাক্সেস করার জন্য ব্যবহারকারীর নাম এবং পাসওয়ার্ডের মতো অনন্য শংসাপত্র তৈরি করতে হতে পারে।
- GRS ব্যবহারকারীদের সুরক্ষার জন্য শিল্প-মান নিরাপত্তা ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে অননুমোদিত অ্যাক্সেস বা প্রকাশ থেকে প্রমাণীকরণ তথ্য। ব্যবহারকারীরা তাদের প্রমাণীকরণ শংসাপত্রের গোপনীয়তা বজায় রাখার জন্য দায়ী এবং শক্তিশালী, অনন্য পাসওয়ার্ড ব্যবহার করতে উত্সাহিত করা হয়।