ভূমিসেবায়
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬

ভূমি মন্ত্রণালয়

মাঘ ১৪৩২/ফেব্রুয়ারি ২০২৬

সূচিপত্র

ভূমিকা	১
শিরোনাম ও প্রবর্তন	১
সংজ্ঞার্থ	১-৩
লক্ষ্য	৪
কৌশল	৪
অভিযোগের বিষয়	৪-৫
অভিযোগের প্রকৃতি ও যাচাই	৫
অভিযোগ দায়ের	৫-৬
অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পন্নের স্থান	৬
অনলাইনে অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি	৭
অভিযোগ মূল্যায়ন	৭
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	৮
সিএমও-এর দায়িত্ব	১০
আপিল কর্তৃপক্ষ	১০-১১
আপিল দায়ের ও আপিল কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধতি	১১-১২
অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা	১২
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১২
অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম যাচাই ও মূল্যায়ন	১২-১৩
অসত্য ও হয়রানিমূলক অভিযোগ বিষয়ে করণীয়	১৩
বিবিধ	১৩
ফর্ম-১: অভিযোগ ফর্ম	১৪
ফর্ম-২: আপিল দায়ের ফর্ম	১৫

ভূমিকা:

ভূমি মানুষের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ সম্পদ। ১৯৫০ সালের The State Acquisition and Tenancy Act দ্বারা জমিদারি প্রথা বিলুপ্ত হবার মাধ্যমে নাগরিকগণ সরাসরি ভূমির মালিকানা লাভ করেন। ভূমির মালিকানা অর্জনের সঙ্গে সঙ্গে মালিকের আইনগত অধিকার এবং দায় সৃষ্টি হয়। ফলে ভূমি অফিস ও প্রশাসনের সঙ্গে সম্পর্ক তৈরির ক্ষেত্র প্রস্তুত হয়। মালিকানা অর্জন করলেও পূর্বে জমিদার ও নায়েবদের অসহযোগিতার কারণে ভূমি অফিস বা ভূমি অফিসের কর্মকর্তা বা কর্মচারী বিষয়ে সাধারণ নাগরিকের ভীতি কাজ করত। ভূমিসংশ্লিষ্ট আইন-কানুনে জটিলতা এবং প্রতিকার লাভের পদ্ধতি বিষয়ে অজ্ঞতা মানুষকে ভূমি অফিস বিমুখ করে তোলে। এ সুযোগে দালাল তৈরি হয়। ফলে সামগ্রিকভাবে ভূমি মালিকের সঙ্গে ভূমি অফিসের দূরত্ব ক্রমেই বাড়তে থাকে, একইসঙ্গে হয়রানি ও দুর্নীতিও চলতে থাকে।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’। নাগরিকের জন্য সহজে সেবা প্রাপ্তি ও সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন ভূমি অফিসের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের জিআরএস সিস্টেমের মাধ্যমে প্রতিদিন ভূমিসেবা-সংক্রান্ত কিছু অভিযোগ পাওয়া যায়। ভূমিসেবা ও এ-সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ বিশেষায়িত হওয়ায় এর জন্য পৃথক ব্যবস্থা করা হলে নাগরিকগণ সহজে তাঁদের অভিযোগ জানাতে এবং দ্রুত ভূমিসেবা নিতে পারবেন বলে আশা করা যায়।

ভূমিসেবা প্রাপ্তিতে নাগরিকের অভিযোগ দাখিল, নিষ্পন্ন, নাগরিককে অবহিতকরণসহ সমগ্র ব্যবস্থাপনা জনবান্ধব তথা ডিজিটালাইজড হতে হবে। ভূমি অফিসের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণে এটা যোগ করবে অন্য মাত্রা। আর এজন্য ভূমিসেবায় নাগরিক অভিযোগ দাখিল ও ব্যবস্থাপনা কার্যকরভাবে পরিচালনার জন্য একটি নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হলো।

১. শিরোনাম ও প্রবর্তন:

১.১ এটি ‘ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬’ (Land Services Complaint Management Guidelines, 2026) নামে অভিহিত হবে।

১.২ নির্দেশিকাটি অবিলম্বে কার্যকর হবে।

২. সংজ্ঞার্থ:

২.১ ‘অভিযোগ’ অর্থ ভূমি মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন অধিদপ্তর, বোর্ড বা প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কোনো দপ্তর অথবা আইনের অধীনে ক্ষমতা প্রয়োগে এখতিয়ারসম্পন্ন কোনো কর্মচারী বা এর আওতায় সেবা প্রদানে নিবন্ধিত সহায়ক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক—

(ক) আইন, বিধি, পরিপত্র, নির্দেশিকা ও ম্যানুয়াল ইত্যাদিতে নির্ধারিত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি; বা

(খ) সেবা প্রত্যাশীদের বৈধ ভূমিসেবা প্রদানে অস্বীকৃতি, হয়রানি বা অকারণে বিলম্ব বা উৎকোচ দাবি বা গ্রহণ; বা

(গ) প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধিবহির্ভূত কোনো কাজ করা ও আচরণ প্রকাশ; বা

(ঘ) উপরের যে-কোনো একটি বা একাধিক অভিযোগ।

তবে, রাজস্ব আদালত বা সিভিল আদালতে বিচারাধীন কোনো বিচার্য বিষয় বা কোনো আদেশ এর অন্তর্ভুক্ত হবে না।

২.২ **‘অভিযোগকারী’** অর্থ ভূমি মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ভূমিসেবা প্রাপ্তিতে কোনো সংক্ষুব্ধ বা অসন্তুষ্ট নাগরিক বা তার পক্ষে তার অনুমতিপ্রাপ্ত কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যিনি এ নির্দেশমালার অধীনে প্রতিকার প্রাপ্তির জন্য অভিযোগ দাখিল করেছেন;

২.৩ **‘অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রম’** অর্থ অভিযোগ গ্রহণ, যাচাই, নথিভুক্তকরণ, সেবা সম্পন্ন করার বা নিষ্পন্নের জন্য প্রেরণ, নিষ্পন্নকরণে গৃহীত আইনগত প্রক্রিয়া এবং অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ ইত্যাদি যে-কোনো এক বা একাধিক ধাপ বা সকল ধাপ;

২.৪ ‘আপিল কর্তৃপক্ষ’ অর্থ অনুচ্ছেদ ১২-তে উল্লিখিত আপিল কর্তৃপক্ষ;

২.৫ ‘আইসিটি’ অর্থ ইনফরমেশন অ্যান্ড কমিউনিকেশন টেকনোলোজি (Information and Communication Technology);

২.৬ ‘আরবিসিএমও (Reform Board Complaint Management Officer)’ অর্থ ভূমি সংস্কার বোর্ডের জেষ্ঠ্য সদস্য;

২.৭ ‘এবিসিএমও (Appeal Board Complaint Management Officer)’ অর্থ ভূমি আপীল বোর্ডের সচিব;

২.৮ ‘এলআরসিএমও (Land Record Complaint Management Officer)’ অর্থ ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তরের পরিচালক (প্রশাসন);

২.৯ ‘কার্যক্রম গ্রহণকারী অফিসার’ অর্থ অভিযোগের বিষয় অনুসারে আইন ও বিধি বা নীতিমালা অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পন্ন বা সহায়তা প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত যে-কোনো কর্মকর্তা;

২.১০ ‘ভূমিসেবা’ বলতে নিচের সেবাসমূহ বোঝাবে–

২.১০.১ নামজারি ও জমাখারিজ;

২.১০.২ আদালতের আদেশ মূলে রেকর্ড সংশোধন;

২.১০.৩ ভূমি অধিগ্রহণমূলে নামজারি;

২.১০.৪ ভূমি উন্নয়ন করের সঠিক দাবি নির্ধারণ ও সংশোধন;

২.১০.৫ ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানে হোল্ডিং অনুমোদন ও আদায় বা প্রদান;

২.১০.৬ ভূমি রেকর্ডের সার্টিফাইড কপি ও তথ্য সরবরাহ;

২.১০.৭ ভূমি নকশা সরবরাহ;

২.১০.৮ ভূমির মর্টগেজ যাচাই;

২.১০.৯ ভূমি রেকর্ড ও জরিপ ব্যবস্থাপনা;

২.১০.১০ খাস কৃষি ও অকৃষি জমি বন্দোবস্ত সংক্রান্ত;

২.১০.১১ জলমহালসহ বিবিধ সায়রাত মহাল ইজারা প্রদান;

২.১০.১২ রাজস্ব মামলার আদেশের সার্টিফাইড কপি প্রদান;

২.১০.১৩ স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখলজনিত ক্ষতিপূরণ নির্ধারণ ও প্রদান;

২.১০.১৪ অর্পিত সম্পত্তি প্রত্যর্পণ ও ইজারাসংক্রান্ত যে-কোনো কাজ;

২.১০.১৫ পরিত্যাক্ত সম্পত্তি ইজারা ও অবমুক্তকরণসংক্রান্ত যে-কোনো কাজ;

২.১০.১৬ ভূমির রেকর্ডীয় শ্রেণি পরিবর্তন;

২.১০.১৭ নোটিশ জারি;

২.১১.১৮ কোর্ট অব ওয়ার্ডস এবং ভাওয়াল রাজ এস্টেটের ভূমি ইজারা ও অবমুক্তকরণ; এবং

২.১০.১৯ সরকার কর্তৃক ঘোষিত অন্য কোনো ভূমিসেবা।

২.১১ 'ডিভসিএমও (Divisional Complaint Management Officer)' অর্থ সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক বিভাগের অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব);

২.১২ 'ডিসিএমও (District Complaint Management Officer)' অর্থ সংশ্লিষ্ট জেলার অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব);

২.১৩ 'সিএমও (Complaint Management Officer)' অর্থ সহকারী কমিশনার (ভূমি), উপজেলা নির্বাহী অফিসার; পরিচালক, ভূমি প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ভূমি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ শাখা এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং অনুচ্ছেদের ২.৬, ২.৭, ২.৮, ২.১১, ২.১২, ও ২.১৪-তে উল্লিখিত সকল কর্মকর্তা; এবং

২.১৪ 'সিসিএমও (Central Complaint Management Officer)' অর্থ ভূমি মন্ত্রণালয়ের একজন অতিরিক্ত সচিব বা যুগ্মসচিব।

৩. লক্ষ্য:

৩.১ ভূমি অফিসসমূহে জবাবদিহি ও শুদ্ধাচার প্রতিপালন নিশ্চিত করা;

৩.২ প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সরবরাহকৃত বা প্রদত্ত সেবা ও পণ্যের (নকশা বা সার্টিফাইড খতিয়ানের কপি) মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা নিরসন;

৩.৩ ভূমি অফিসসমূকে নাগরিকবান্ধব করা;

৩.৪ ভূমি অফিসসমূহে নাগরিকের আগমন প্রায় শূন্যে নামানো;

৩.৫ ভূমি অফিসসমূহে ও নাগরিকদের আইসিটি-তে দক্ষ করে গড়ে তোলা;

৩.৬ ভূমি রেকর্ড ও জরিপ পদ্ধতি জনবান্ধব ও ডিজিটালাইজড করার মাধ্যমে সঠিকভাবে রেকর্ড প্রণয়ন ও নকশা প্রস্তুত;

৩.৭ ভূমি সংস্কার বোর্ড ও ভূমি আপীল বোর্ডের সেবা প্রদান পদ্ধতি নাগরিকবান্ধব করা;

৩.৮ অভিযোগ দায়ের ও নিষ্পন্ন পদ্ধতি আইসিটিভিত্তিক করে ভূমি অফিসের দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা; এবং

৩.৯ সকল ভূমিসেবা সহজে, হয়রানিমুক্ত ও দুর্নীতিমুক্তভাবে সরবরাহ করা।

৪. কৌশল:

৪.১ সহজ অভিযোগ দায়ের পদ্ধতি;

৪.২ অভিযোগের জনবান্ধব ও আইসিটিভিত্তিক ব্যবস্থাপনা;

৪.৩ অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে নাগরিকদের পরামর্শ ও প্রতিক্রিয়া গ্রহণ এবং ফলাফল নাগরিককে অবহিত করা;

৪.৪ ভূমিসেবা-সংশ্লিষ্ট সকল সেবাপ্রদানকারীকে অভিযোগ ব্যবস্থাপনার সঙ্গে সংযুক্ত করা;

৪.৫ ভূমিসেবা প্রদান ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা; এবং

৪.৬ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা মূল্যায়ন করা ও হালনাগাদ রাখা।

৫. অভিযোগের বিষয়:

অনুচ্ছেদ ২.১০-এ উল্লিখিত ভূমিসেবা প্রাপ্তিতে নিম্নের এক বা একাধিক কারণে নাগরিকের মনে সংক্ষুব্ধতা সৃষ্টি হলে অভিযোগ দায়ের করা যাবে—

৫.১ সেবা প্রদানে অহেতুক বিলম্ব;

৫.২ হয়রানি;

৫.৩ সেবা প্রদানের বিনিময়ে অবৈধ অর্থ বা অন্য কোনো পণ্য বা সুবিধা দাবি বা গ্রহণ বা উভয়ই;

৫.৪ সরকারি ভূমি অবৈধ দখল;

৫.৫ ভূমি রেকর্ড বিনষ্ট বা বিকৃত করা;

৫.৬ ভূমিসেবা-সংশ্লিষ্ট প্রযুক্তিগত বিষয়; এবং

৫.৭ ভূমিসেবা-সংক্রান্ত অন্য কোনো বিষয়।

৬. অভিযোগের প্রকৃতি ও যাচাই:

৬.১ **প্রকৃতি**: সেবা গ্রহীতার প্রকৃতি অনুসারে অভিযোগের প্রকৃতি হবে–

৬.১.১ **নাগরিক অভিযোগ**: ভূমিসেবা বা পণ্য প্রদানে অহেতুক বিলম্ব অথবা ভূমিসেবা বা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধিবহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত অভিযোগ নাগরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

৬.১.২ **প্রাতিষ্ঠানিক বা দাপ্তরিক অভিযোগ**: কোনো সরকারি বা বেসরকারি দপ্তর বা সংস্থার প্রাপ্য ভূমিসেবা বা পণ্য সরবরাহে অহেতুক বিলম্ব বা হয়রানি।

৬.২ **অভিযোগ যাচাই**: অভিযোগ গ্রহণের জন্য যাচাইকালে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করতে হবে–

৬.২.১ সংশ্লিষ্ট অফিসের সিটিজেন চার্টারের ব্যত্যয়;

৬.২.২ নাগরিকের আর্থিক ক্ষতি, সময়হানি ও ব্যক্তিগত হয়রানি;

৬.২.৩ আইন বা বিধি বা নীতি বা নির্দেশমালা বা পরিপত্রের বিচ্যুতি;

৬.২.৪ ভূমিসেবা-সংশ্লিষ্ট অফিসের কর্মকর্তা বা কর্মচারী কর্তৃক অবৈধভাবে অর্থ দাবি করা বা গ্রহণ;

৬.২.৫ অভিযোগের বিষয় অনুসারে ক্ষতির ব্যাপকতা;

৬.২.৬ ভূমিসেবার প্রযুক্তিগত বিষয় বা প্রযুক্তি সংশ্লিষ্ট; এবং

৬.২.৭ উপরের সকল বিষয় বা কোনো একটি বা একাধিক বিষয়ের সংশ্লিষ্টতা।

৭. অভিযোগ দায়ের:

নিম্নবর্ণিত মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যাবে–

৭.১ হার্ড কপি–স্বাক্ষরিত ও হাতে লেখা বা যে-কোনোভাবে মুদ্রিত অভিযোগ; বা

৭.২ সফটকপি–অনলাইনে নির্দেশিত ওয়েবলিংকে নির্ধারিত ফর্ম পূরণ বা স্ক্যান বা ফটো আকারে আপলোডকৃত বা সংযুক্ত অভিযোগ; বা

৭.৩ রেকর্ডকৃত কণ্ঠ; বা

৭.৪ ছাপানো বা ইলেকট্রনিক সংবাদ মাধ্যমে প্রকাশিত প্রতিবেদন বা সংবাদ; বা

৭.৫ সোশাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মে শেয়ারকৃত অভিযোগ; বা

৭.৬ মৌখিকভাবে বর্ণিতসূত্রে লিখিত।

৮. অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পন্নের স্থান:

নিম্নবর্ণিত স্থানে অভিযোগ গৃহীত ও নিষ্পন্ন হবে–

৮.১ ইউনিয়ন ভূমি অফিসের কোনো কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বা উপজেলা ভূমি অফিসের কোনো কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে সহকারী কমিশনার (ভূমি);

৮.২ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিরুদ্ধে উপজেলা নির্বাহী অফিসার;

৮.৩ সহকারী কমিশনার (ভূমি) বা জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ ডিসিএমও;

৮.৪ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বা অতিরিক্ত জেলা প্রশাসকগণের বিরুদ্ধে অভিযোগ জেলা প্রশাসক;

৮.৫ বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়ের কোনো কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ ডিভসিএমও;

৮.৬ জেলা প্রশাসক ও অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনারদের বিরুদ্ধে অভিযোগ বিভাগীয় কমিশনার;

৮.৭ ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তরের মাঠ পর্যায়সহ অধিদপ্তরের অফিসার ও কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ এলআরসিএমও;

৮.৮ ভূমি সংস্কার বোর্ডের মাঠ পর্যায়সহ বোর্ডের অফিসার ও কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ আরবিসিএমও;

৮.৯ ভূমি আপীল বোর্ডের বিচারিক বিষয় ব্যতীত প্রশাসনিক বা সেবা প্রদানসংক্রান্ত অভিযোগ এবিসিএমও;

৮.১০ ভূমি প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের কোনো কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে পরিচালক, এলএটিসি;

৮.১১ ভূমি মন্ত্রণালয়ের সহকারী সচিব পর্যায় পর্যন্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ মন্ত্রণালয়ের সিএমও এবং সিনিয়র সহকারী সচিব পর্যায় হতে অন্যান্য কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ মন্ত্রণালয়ের সিসিএমও;

৮.১২ অভিযোগের সঙ্গে প্রমাণক বা সমর্থনমূলক কাগজাদি সংযুক্তি হিসাবে দিতে বা আপলোড করতে হবে; এবং

৮.১৩ যদি কোনো কারণে অভিযোগ ভুল স্থানে প্রেরিত হয়, তা হলে প্রাপক এ অনুচ্ছেদ অনুসারে উপযুক্ত প্রান্তে প্রেরণ করবেন।

৯. অনলাইনে অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি:

সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীর আগ্রহ ও দায়িত্বশীলতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। নিরবচ্ছিন্ন তদারকি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে। নাগরিকের জন্য অভিযোগ প্রস্তুত ও দায়ের সহজ করা হলে ও ফলাফল অবহিত করা গেলে সরকারের প্রতি নাগরিকের আস্থা ও সন্তুষ্টি বাড়বে। এ লক্ষ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা সহজ করার প্রয়োজনে এ নির্দেশিকার অধীনে একটি সমন্বিত, ফলপ্রসূ ও ব্যবহারকারীবান্ধব সফটওয়্যারের মাধ্যমে একটি সমন্বিত প্ল্যাটফর্ম প্রস্তুত ও চালু করতে হবে। এ সফটওয়্যারের মাধ্যমে–

৯.১ নাগরিক যে-কোনো অবস্থান থেকে ভূমি মন্ত্রণালয় নির্দেশিত কোনো পৃথক ওয়েবপেজ বা বিদ্যমান কোনো ওয়েবপেজের লিংকে নির্ধারিত ফর্মে তথ্য প্রদান করে বা ১৬১২২ নম্বরে (প্রবাসী নাগরিকদের জন্য +৮৮ ০৯৬ ১২৩ ১৬১২২ নম্বরে) ডায়াল করে বা ভূমিসেবার নির্দিষ্ট সোশাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম বা ই-মেইলে বা নির্দিষ্টকৃত চ্যাট বোর্ডে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন;

৯.২ অভিযোগকারী স্বাক্ষরিত অভিযোগের হার্ড কপি (স্ক্যানড কপি) আপলোড করতে পারবেন;

৯.৩ প্রাসঙ্গিক কোনো রেকর্ড বা ডকুমেন্ট বা দলিল যদি প্রদর্শনের জন্য প্রদান করার প্রয়োজন হয়, তবে স্ক্যানড কপি আপলোড করে সংযুক্তি আকারে দিতে পারবেন; এবং

৯.৪ নিজে মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে বা সার্ভিস সেন্টার বা কল সেন্টারের মাধ্যমে বা ভূমিসেবা সহায়তা কেন্দ্রের সহযোগিতায় অনুচ্ছেদ ৯.১, ৯.২ ও ৯.৩ অনুসারে অভিযোগ দায়ের করা যাবে।

১০. অভিযোগ মূল্যায়ন:

অভিযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ যাচাই করতে হবে–

১০.১ অভিযোগের বিষয় ও ঘটনা;

১০.২ অভিযোগকারীর সংশ্লিষ্টতা, স্বার্থ ও দৃষ্টিভঙ্গি;

১০.৩ অভিযোগের প্রকৃতি;

১০.৪ যার বিরুদ্ধে বা যে বিষয়ে অভিযোগ সে বিষয়ে তার আইনগত এখতিয়ার;

১০.৫ সরকারের সুনাম ও সরকারি সম্পদের ক্ষতি;

১০.৬ অভ্যাসগত অভিযোগকারী কি না?

১০.৭ অভিযোগের বিষয়ে প্রতিকারের জন্য দালিলিক প্রমাণের পর্যাপ্ততা;

১০.৮ যার বিরুদ্ধে অভিযোগ তার ঐ বিষয়ে দুর্নাম আছে কি না?

১০.৯ একই বিষয়ের আবেদন একই ব্যক্তি বা একাধিক ব্যক্তি কর্তৃক দাখিল;

১০.১০ বেনামে বা পরিচয় গোপন করে অভিযোগ; এবং

১০.১১ তথ্য ও প্রমাণকের পর্যাপ্ততা।

১১. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা:

১১.১ অনুচ্ছেদ ৯ অনুসারে অভিযোগ দায়ের করা হলে, তা প্রথমে অভিযোগের বিষয় অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সিএমও যথা: সিসিএমও বা বিভাগীয় কমিশনার বা ডিভসিএমও বা জেলা প্রশাসক বা উপজেলা নির্বাহী অফিসার বা সহকারী কমিশনার (ভূমি) বা এলআরসিএমও বা আরবিসিএমও বা এবিসিএমও বা পরিচালক, এলএটিসি এর বরাবরে সিস্টেম হতে সরাসরি প্রেরিত হবে।

১১.২ সংশ্লিষ্ট সিএমও প্রাপ্ত অভিযোগ অনুচ্ছেদ ৬.২, অনুচ্ছেদ ৮ ও অনুচ্ছেদ ১০ অনুসারে অভিযোগ যাচাই করে গ্রহণযোগ্য হলে—

(ক) তিনি নিজে নিষ্পন্ন করতে ক্ষমতাসম্পন্ন এরূপ প্রতীয়মান হলে নিষ্পন্নের উদ্যোগ নিবেন বা নিষ্পন্নের জন্য অভিযোগের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট অফিসারের নিকট প্রেরণ করবেন। কার্যক্রম গ্রহণকারী অফিসার তা নিষ্পন্ন করে সংশ্লিষ্ট সিএমও ও নাগরিককে অবহিত করবেন; এবং

(খ) সিস্টেম সে অনুসারে অভিযোগের অবস্থান ও অবস্থা দেখাবে।

১১.৩ অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হলে, তা সিএমও যথাযথ কারণ উল্লেখ করে নিষ্পন্ন মর্মে আর্কাইভ করবেন এবং অভিযোগকারীকে সিস্টেম হতে মোবাইল ফোন মেসেজের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।

১১.৪ অভিযোগের বিষয় বা নিষ্পত্তির এখতিয়ার অন্য কোনো সরকারি অফিসের হলে উক্ত অফিসে অনলাইনে বা ই-মেইলে প্রেরণের সুযোগ থাকলে, তা সিএমও সে অফিসে প্রেরণ করবেন এবং যেভাবেই প্রেরিত হোক তা প্রেরিত হলে, কারণ উল্লেখ করে নিষ্পন্ন হয়েছে মর্মে আর্কাইভ হবে এবং সিস্টেম হতে অভিযোগকারীকে মোবাইল ফোন মেসেজের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।

১১.৫.১ সিএমও বা কার্যক্রম গ্রহণকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্টকৃত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করবেন।

১১.৫.২ যদি অভিযোগ নিষ্পন্নে অভিযোগকারীকে শুনানি বা কোনো প্রমাণক বা কাগজাদি উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ করার প্রয়োজন হয়, তবে তার মোবাইলে কথা বলবেন বা মোবাইল বা ই-মেইলে মেসেজ করবেন বা হার্ড কপিতে নোটিশ করে অবহিত করবেন।

১১.৫.৩ অভিযোগের বিষয়ে রেকর্ডগত ও সরেজমিন তদন্তের প্রয়োজন হলে অধীন কর্মকর্তা বা কর্মচারীকে তদন্তক্রমে প্রতিবেদন প্রদানের জন্য অনলাইনে অনুরোধ করা যাবে।

১১.৫.৪ নোটিশ প্রাপ্ত বা অবগত হয়েও অভিযোগকারী যোগাযোগ না করলে বা সহযোগিতা না করলে কারণ উল্লেখ করে আবেদন আর্কাইভ করে নিষ্পন্ন করবেন এবং এর বিরুদ্ধে কোনো আপিল হবে না।

১১.৫.৫ যে কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হবে তার নিকট অভযোগের বিষয়ে ব্যাখ্যা চাওয়া যাবে বা শুনানিতে তাকে উপস্থিত থাকার জন্য নোটিশ দেয়া যাবে।

১১.৬ অভিযোগ যে-কোনো পর্যায়ের সিএমও বা ইউএনও বা সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক নিষ্পন্ন হলে, তা সিস্টেমে নিষ্পন্নকৃত দেখানোর এবং অভিযোগকারীকে অবহিত করার প্রক্রিয়া থাকতে হবে।

১১.৭ প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে ভূমিসেবা বিষয়ে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে সিসিএমও বা সংশ্লিষ্ট অন্য সিএমও স্ব-উদ্যোগে অভিযোগ হিসাবে গ্রহণ করে প্রতিকারের ব্যবস্থা নিবেন।

১১.৮ অভিযোগ অসত্য বা মিথ্যা হলে এবং অভিযোগটি অফিস বা অফিসের কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীকে হয়রানির উদ্দেশ্যে করা হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে অনুচ্ছেদ ১৭ মোতাবেক ব্যবস্থা নেওয়া যাবে।

১১.৯ সফটওয়্যারে অভিযোগের অনলাইন কপি ও নিষ্পন্নের প্রক্রিয়া ও ফলাফল সংরক্ষণ এবং ক্ষেত্রমতো হার্ড কপি আপলোড করার ব্যবস্থা থাকবে।

১১.১০ প্রত্যেক সিএমও প্রতি ২৪ ঘণ্টায় ন্যূনতম একবার ওয়েবপেজ বা ওয়েবপেজের লিংক খুলে অভিযোগ দায়ের হয়েছে কি না তা যাচাই করবেন এবং অভিযোগ থাকলে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

১১.১১ অভিযোগের বিষয় পূর্বে নিষ্পত্তি হয়ে থাকলে বা নিষ্পন্নের এখতিয়ার না থাকলে বা আইন বা বিধিগতভাবে কিছু করার না থাকলে বা একই বিষয়ে পুনঃআবেদন করা হলে, তা আর্কাইভ করা হবে।

১১.১২ অভিযোগ নিষ্পন্ন হিসাবে গণ্য হবে, যখন–

১১.১২.১ অভিযোগের বিষয়ে পরামর্শমূলক বা এ নির্দেশমালার অধীনে করণীয় না থাকলে উপযুক্ত কারণ উল্লেখ করে আর্কাইভ করা হলে;

১১.১২.২ অভিযোগের বিবেচ্য বিষয়ে করণীয় থাকলে, তা নিষ্পন্ন করে অভিযোগকারীকে অবহিত করা হলে;

১১.১২.৩ অভিযোগ ভূমি মন্ত্রণালয় বা অধীন কোনো অফিস কর্তৃক নিষ্পন্নযোগ্য না হলে, তা আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়ে থাকলে;

১১.১২.৪ অভিযোগ গ্রহণের কোনো উপযুক্ত কারণ না থাকায়, তা আর্কাইভ করা হলে;

১১.১২.৫ একই অভিযোগের নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া চলমান থাকলে এবং সে কারণে পরে দাখিলকৃত অভিযোগটি আর্কাইভ করা হলে;

১১.১৩ অভিযোগ পরামর্শসহ বা পরামর্শ ছাড়া যেভাবেই নিষ্পন্ন করা হোক, তা নিষ্পত্তি করে অভিযোগকারীকে অবহিত করা হলে; এবং

১১.১৪ অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে অতিরিক্ত সময় প্রয়োজন হলে অভিযোগকারীকে তা অবহিত করতে হবে।

১১.১৫ সিএমও-এর দায়িত্ব:

১১.১৫.১ অভিযোগ অবলোকন, পর্যালোচনা, ক্ষেত্রমতো নিষ্পন্নের কার্যক্রম গ্রহণ।

১১.১৫.২ নিষ্পন্নের জন্য তথ্য সংগ্রহ বা তদন্ত প্রতিবেদন সংগ্রহ, প্রয়োজনে অভিযোগকারী ও যার বিরুদ্ধে অভিযোগ তাদের শুনানি গ্রহণ ও প্রতিবেদন তৈরি।

১১.১৫.৩ অভিযোগের প্রাথমিক সত্যতা পাওয়া গেলে বিধিগত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রতিবেদন প্রস্তুত করে নিজ অফিস প্রধানের নিকট, ক্ষেত্রমতো অফিস প্রধানের অনুমোদনসাপেক্ষে বিধিগত ব্যবস্থা গ্রহণে ক্ষমতাসম্পন্ন উর্ধ্বতন অফিসে তা প্রেরণ এবং এরূপ প্রতিবেদন প্রেরিত হলে, এ নির্দেশমালার অধীনে অভিযোগটি নিষ্পন্ন হিসাবে গণ্য হবে;

১১.১৫.৪ অভিযোগ যদি কোনো অনিষ্পন্ন ভূমিসেবা-সংশ্লিষ্ট হয়, যা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা কর্মচারী সম্পন্ন করলেই অভিযোগকারীর সংক্ষুব্ধতা দূরীভূত হবে, সেক্ষেত্রে যে কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ তাকে ভূমিসেবাটি নিষ্পন্ন করে প্রতিবেদন দিতে এবং নিষ্পন্নের বিষয় নাগরিককে অবহিত করতে নির্দেশনা দিতে পারবেন এবং এরূপ প্রতিবেদন পাওয়া গেলে, তা নিষ্পন্ন বলে গণ্য হবে।

১১.১৫.৫ সিএমও-এর সকল কার্যক্রম অনলাইনে হবে এবং তবে প্রয়োজনে হার্ড কপিতে নিষ্পন্ন করে ডকুমেন্টসমূহ আপলোড করতে পারবেন এবং হার্ড কপি সংরক্ষণের ব্যবস্থা নিবেন।

১১.১৫.৬ কোনো অভিযোগ বিষয়ে আপিল দায়ের হলে আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুযায়ী সংরক্ষিত ডকুমেন্ট যাচিতমতে সরবরাহ করবেন।

১১.১৫.৭ আপিল কর্তৃপক্ষ কোনো আদেশ প্রদান করলে তা প্রতিপালন করবেন।

১১.১৫.৮ কার্যক্রম গ্রহণকারী কর্মকর্তার দায়িত্ব ক্ষেত্রমতো এ অনুচ্ছেদের অনুরূপ হবে।

১২. আপিল কর্তৃপক্ষ:

১২.১ সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্তৃক নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব);

১২.২ উপজেলা নির্বাহী অফিসার বা ডিসিএমও কর্তৃক নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ জেলা প্রশাসক;

১২.৩ ডিভসিএমও এর নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ বিভাগীয় কমিশনার;

১২.৪ এলআরসিএমও এর সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ মহাপরিচালক, ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর;

১২.৫ এবিসিএমও এর নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ চেয়ারম্যান, ভূমি আপীল বোর্ড;

১২.৬ আরবিসিএমও এর নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ চেয়ারম্যান, ভূমি সংস্কার বোর্ড;

১২.৭ সিসিএমও বা পরিচালক এলএটিসি-এর নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ হবে ভূমি মন্ত্রণালয়ের সচিব বা তৎকর্তৃক ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা;

১২.৮ জেলা প্রশাসক এর সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল কর্তৃপক্ষ বিভাগীয় কমিশনার;

১২.৯ সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয় যে-কোনো পর্যায়ের অনিষ্পন্ন আপিলের তথ্য বা নথিসহ তলবের আদেশ প্রদান করে নিজে নিষ্পত্তি করতে পারবেন।

১২.১০ কার্যক্রম গ্রহণকারী অফিসার কর্তৃক নিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল দায়েরের কর্তৃপক্ষ এ নির্দেশিকার সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদ অনুসারে নির্ধারিত হবে।

১২.১১ ভূমি মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে সিএমও এর আপিল কর্তৃপক্ষ সিসিএমও;

১২.১২ বিভাগীয় কমিশনারের নিকট দায়েরকৃত অভিযোগের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত, এ ক্ষেত্রে কোন আপিল করা যাবে না।

১৩. আপিল দায়ের ও আপিল কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধিত:

১৩.১ নাগরিক সিএমও পর্যায়ে তার অভিযোগ নিষ্পন্ন পদ্ধতি বা অভিযোগ নিষ্পন্নের ফলাফলে সংক্ষুব্ধ হলে ওয়েবপেজ বা সরকার নির্ধারিত কোনো ওয়েবের লিংকে আপিল বাটনে ক্লিক করে নির্ধারিত ফরম্যাটে তথ্য আপলোড করে আপিল দায়ের করতে পারবেন।

১৩.২ নির্ধারিত ফরম্যাটে আপিল দায়েরের কারণ লেখার স্থানে আবশ্যিকভাবে তার সংক্ষুব্ধতার কারণ স্পষ্টভাবে লিখতে হবে এবং প্রয়োজনে প্রমাণক আপলোড করতে হবে।

১৩.৩ আপিলের ক্ষেত্রে আপিল কর্তৃপক্ষ নিষ্পন্নকারী অফিসের নথি বা সিদ্ধান্ত প্রদানসংশ্লিষ্ট কাগজাদির সফট কপি দেখতে পারবেন বা প্রয়োজনে কোনো হার্ড কপি তলব করতে পারবেন।

১৩.৪ আপিলকারীকে শুনানির জন্য এসএমএস বা ই-মেইল বা অন্য কোনো ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে বা হার্ড কপিতে নোটিশ করতে পারবেন।

১৩.৫ আপিল কর্তৃপক্ষ আপিলের আবেদন, প্রাসঙ্গিক নথি ও নথিতে সংযুক্ত কাগজাদি, আপিলকারীর শুনানি নিয়ে তার বক্তব্য, মূল অভিযোগের বিষয়, অভিযোগ নিষ্পন্নকারীর সিদ্ধান্ত ইত্যাদি পর্যালোচনা করে সিদ্ধান্ত দিবেন।

১৩.৬ আপিল কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত হবে—

১৩.৬.১ সিএমও বা কার্যক্রম গ্রহণকারী কর্মকর্তার এর সিদ্ধান্ত সঠিক বিবেচিত হলে, তা উল্লেখপূর্বক আপিল না মঞ্জুর করবেন; বা

১৩.৬.২ সিএমও বা কার্যক্রম গ্রহণকারী কর্মকর্তার অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া ও সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল মঞ্জুর করে প্রক্রিয়া বিষয়ে পরামর্শ দিবেন বা তার সিদ্ধান্ত সঠিক নয় মর্মে উল্লেখ করে উপযুক্ত কোনো সিদ্ধান্ত প্রদান করে সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা দিবেন।

১৩.৭ আপিল কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত হবে।

১৪. অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা:

১৪.১ সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সময় অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস।

১৪.২ তদন্তের প্রয়োজন হলে ১৪.১-এ উল্লিখিত সময়ের অতিরিক্ত ১০ (দশ) কার্যদিবস পাবে।

১৪.৩ আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা হবে আপিল দায়েরের তারিখ হতে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস।

১৪.৪ আপিল দায়েরের সময়সীমা হবে মূল অভিযোগ নিষ্পন্নের ফলাফল আপলোডের বা অভিযোগকারীকে অবহিতকরণের তারিখ হতে অনধিক ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস এবং এর পরে দায়ের হলে আপিল কর্তৃপক্ষ, তা বিবেচনায় গ্রহণ করবেন না এবং আর্কাইভ করবেন।

১৫. সক্ষমতা বৃদ্ধি: সরকার এ নির্দেশিকার সফল বাস্তবায়নের জন্য সক্ষমতা বৃদ্ধিতে নিচের পদক্ষেপসমূহ গ্রহণ করতে পারবেন

১৫.১ নাগরিক ও ভূমিসেবা প্রদানকারী এজেন্টদের প্রশিক্ষণ প্রদান এবং প্রচার;

১৫.২ সকল সিএমওদের প্রশিক্ষণ প্রদান; এবং

১৫.৩ মন্ত্রণালয়ের গবেষণা সেলের বা কমিটির মাধ্যমে দুর্বলতা চিহ্নিতকরণ এবং সিস্টেম ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের দক্ষতা উন্নয়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করবে।

১৬. অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম যাচাই ও মূল্যায়ন:

১৬.১ অভিযোগ নিষ্পন্ন কার্যক্রম যাচাই ও মূল্যায়নের জন্য ভূমি মন্ত্রণালয় বছরে ২টি এবং মহাপরিচালক, ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর, ভূমি সংস্কার বোর্ড, ভূমি আপীল বোর্ড, বিভাগীয় ও জেলা প্রশাসন বছরে ৪টি করে সমন্বয় সভা করবেন।

১৬.২ বিভাগীয় সমন্বয় সভায় অধীন জেলা প্রশাসকগণ সদস্য হবেন।

১৬.৩ ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তরের সভায় সকল জোনাল সেটেলমেন্ট অফিসার সদস্য হবেন।

১৬.৪ ভূমি সংস্কার বোর্ডের সমন্বয় সভায় সকল উপ-ভূমি সংস্কার কমিশনার ও বোর্ডের সদস্যগণ সদস্য হবেন।

১৬.৫ ভূমি আপীল বোর্ডের সদস্যগণ এবং সচিব, ভূমি আপীল বোর্ড সমন্বয় সভার সদস্য হবেন।

১৬.৬ সমন্বয় সভায় বিবেচ্য সময়ে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে আলোচনা করা হবে।

১৬.৭ সমন্বয় সভার সভাপতি কার্যবিবরণী মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবেন।

১৬.৮ ভূমি মন্ত্রণালয় প্রতিবছর বিভাগীয় কশিনারগণের সঙ্গে অনুষ্ঠেয় সমন্বয় সভার জানুয়ারি মাসের আলোচ্যসূচিতে ‘অভিযোগ দায়ের ও নিষ্পত্তি বিষয়ক আলোচনা’ অন্তর্ভুক্ত করে আলোচনাক্রমে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারবে।

১৬.৯ সমন্বয় সভায় বিগত সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের প্রকৃতি, নিষ্পন্নের গতি ও নাগরিকের প্রতিক্রিয়া পর্যালোচনা করে এ নির্দেশমালার উদ্দেশ্য অর্জনে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান করা যাবে।

১৬.১০ প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি কার্যক্রম বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করে সিসিএমও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করবেন এবং সিনিয়র সচিব বা সচিব বরাবরে পেশ করবেন।

১৭. অসত্য ও হয়রানিমূলক অভিযোগ বিষয়ে করণীয়:

অভিযোগ অসত্য ও হয়রানিমূলক হলে ক্ষেত্র বিবেচনায় যে-কোনো সিএমও অভিযোগকারীকে প্রথমবার সতর্ক করতে পারবেন এবং দ্বিতীয়বার অনুরূপ অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে অফিস প্রধানের সম্মতিতে উক্ত ব্যক্তিকে যে-কোনো সময়ের জন্য অভিযোগ দায়ের করা হতে বারিত করতে পারবেন।

১৮. বিবিধ:

১৮.১ একই অভিযোগ মন্ত্রিপরিষদের জিআরএস সিস্টেমে এবং ভূমি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে করা যাবে না এবং দুই জায়গায় করলে দ্বিতীয়টির বিষয়ে কোনো কার্যক্রম গ্রহণ না করে আর্কাইভ করা হবে।

১৮.২ এ নির্দেশমালার যে-কোনো বিষয়ে ব্যাখ্যা বা স্পষ্টীকরণের এখতিয়ার একমাত্র ভূমি মন্ত্রণালয়ের এবং ভূমি মন্ত্রণালয়ের ব্যাখ্যা বা স্পষ্টীকরণ চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

১৮.২ নির্দেশমালা বিষয়ে যে-কোনো পরামর্শ বা অস্পষ্টতা নাগরিক বা এজেন্ট ই-মেইলে বা সরকার নির্দেশিত সামাজিক যোগাযোগের গ্রুপ বা প্ল্যাটফর্মে পোস্ট দিয়ে সরকারকে অবহিত করতে পারবেন।

১৮.৩ ভূমি মন্ত্রণালয় এ নির্দেশমালার যে-কোনো অনুচ্ছেদ বা উপানুচ্ছেদ প্রজ্ঞাপন জারির মাধ্যমে সংশোধন বা অবলোপন বা প্রতিস্থাপন করতে পারবে এবং প্রয়োজনে এ নির্দেশমালা বাতিল করতে বা বাতিল করে নতুন নির্দেশমালা জারি করতে পারবে।

ফর্ম-১

অভিযোগ ফর্ম

বরাবর,

সিসিএমও বা ডিভসিএমও বা ডিসিএমও বা সিএমও বা উপজেলা নির্বাহী অফিসার বা সহকারী কমিশনার (ভূমি) বা এলআরসিএমও বা আরবিসিএমও বা এবিসিএমও বা পরিচালক, এলএটিসি

১।	অভিযোগকারীর নাম		
		দেশে অবস্থানরত নাগরিক ◎	বিদেশে অবস্থানরত নাগরিক ◎
২।	ঠিকানা (দেশে অবস্থানরত নাগরিকের জন্য প্রযোজ্য)	জেলার/সিটি কর্পোরেশনের নামের ড্রপডাউন লিস্ট	উপজেলা/পৌরসভা নামে ড্রপডাউন লিস্ট ইউনিয়ন/পৌর-ওয়ার্ড নম্বর
	মোবাইল নম্বর	নিজ	আত্মীয়
৩।	বিদেশে অবস্থানরত	পাসপোর্ট নম্বর	যে দেশে অবস্থানরত
৪।	তর্কিত অফিসের নাম		
	যে কর্মকর্তা বা কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ তার নাম ও পদবি		
৫।	অভিযোগ	অনুচ্ছেদ ৫-এ উল্লিখিত অভিযোগের তালিকার ড্রপ লিস্ট	
		অভিযোগের বিবরণী সংক্ষেপে এখানে টাইপ করে লিখুন	
		লিখিত বা রেকর্ডেড অভিযোগ বা পক্ষে প্রমাণক স্ক্যানড কাগজাদি আপলোড করুন	
৬।	ঘোষণা	অভিযোগের বিবরণ সত্য এবং অভিযোগের বিষয়টি তথ্য অধিকার আইনে/কোনো সিভিল আদালতে/ইতঃপূর্বে দায়েরকৃত অভিযোগ হিসাবে বিবেচনাধীন নয় অভিযোগ এ নির্দেশমালা অনুসারে ইতঃপূর্বে নিষ্পত্তিকৃত নয়	
অভিযোগ দায়ের নিশ্চিত করা সাপেক্ষে অভিযোগ দাখিল বিষয়ে মোবাইল/ই-মেইলে মেসেজ যাবে			
অভিযোগকারীর নামসহ স্বাক্ষর: হার্ড কপিতে মোবাইল নম্বর:			

ফর্ম-২

আপিল দায়ের ফর্ম

বরাবর,

সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয় বা চেয়ারম্যান, ভূমি আপীল বোর্ড বা চেয়ারম্যান, ভূমি সংস্কার বোর্ড বা মহাপরিচালক, ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর বা সিসিএমও বা কমিশনার, -------- বিভাগ, -------------- বা জেলা প্রশাসক, --------------------

বিষয়: -- এর --------- তারিখের আদেশের বিরুদ্ধে আপিল দায়ের

১।	আপিলকারীর নাম			
		দেশে অবস্থানরত নাগরিক ◯ বিদেশে অবস্থানরত নাগরিক ◯		
২।	ঠিকানা	জেলা: জেলার নামে ড্রপডাউন লিস্ট	উপজেলা: ঐ জেলার উপজেলার নামে ড্রপডাউন লিস্ট	
	বিদেশে অবস্থানরত নাগরিক বৈধ পাসপোর্ট নম্বর ও ই-মেইল			
৩।	মোবাইল নম্বর	নিজ	আত্মীয় (সম্পর্ক)	ই-মেইল
৪।	অভিযোগে তর্কিত অফিসের অবস্থান	যার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল— (ক) সিসিএমও; বা (খ) এলআরসিএমও; বা (গ) আরবিসিএমও; বা (ঘ) এবিসিএমও; বা (ঙ) এলএটিসি; (চ) ডিভসিএমও; বা (ছ) ডিসিএমও; বা (জ) উপজেলা নির্বাহী অফিসার; বা (ঝ) সহকারী কমিশনার (ভূমি)	অফিসের নাম: উপজেলা: জেলা: বিভাগ: বোর্ড: অধিদপ্তর: এলএটিসি: ভূমি মন্ত্রণালয়:	বিবিধ (যদি থাকে):
৫।	অভিযোগ	অনুচ্ছেদ ৫-এ উল্লিখিত অভিযোগের তালিকার ড্রপ লিস্ট		
		মূল অভিযোগের বিবরণী-ট্র্যাকিং নম্বর হতে আগত		
		লিখিত আপিল আবেদন বা পক্ষে স্ক্যানড কাগজাদি আপলোড করুন (যদি থাকে)		
৬।	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত অফিসের আদেশ			
	আদেশে সংক্ষুব্ধ হবার কারণ	বক্তব্য লিখুন বা লিখিত/রেকর্ডেড বক্তব্য আপলোড করুন		
আপিল দায়েরকারীর নামসহ স্বাক্ষর: হার্ড কপিতে মোবাইল নম্বর:				