

dcthakurgaon@ansarydp.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫
(পরিমার্জিত ২০১৮)

**Grievance Redress System Guidelines, 2015
(Revised 2018)**

- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়;
- (গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও অবহিতকরণ কার্যক্রম;
- (ঘ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে তা প্রতিকারের জন্য নির্দেশনা প্রদান অথবা প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (ঙ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায্যনুগুণভাবে কোনো অভিযোগের প্রতিকার না হলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের অনুমোদনক্রমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন প্রভৃতি সংগ্রহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;
- (চ) অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ও সেবার মানোন্নয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অন্যান্য দপ্তরকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান;
- (ছ) অনিক কর্তৃক প্রেরিত সুপারিশসমূহ বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
- (জ) সেবার মানোন্নয়ন, সেবা সহজিকরণ অথবা সেবার বিদ্যমান নীতিমালা বা প্রক্রিয়া বিষয়ে জনগণের পরামর্শ প্রদানের সুযোগ সৃষ্টি এবং যৌক্তিক পরামর্শসমূহ সম্পর্কে উপযুক্ত কার্যক্রম গ্রহণ; এবং
- (ঝ) 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং' কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান।

৫.৪. জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়

জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিভাগীয় কমিশনার অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে সমন্বয়ক হিসেবে নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করবেন:

- (ক) স্ব স্ব অধিক্ষেত্রের অন্যান্য দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও নির্দেশনা প্রদান;
- (খ) অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত কোনো জটিলতা সৃষ্টি হলে তা নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (গ) অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গোচরে আনয়ন; এবং
- (ঘ) মাসিক সমন্বয় সভায় আলোচ্য সূচি হিসাবে তা অন্তর্ভুক্তকরণ।

৬. অভিযোগ ও আপিল দাখিল পদ্ধতি

৬.১. অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়তশাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে;

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'ক-১') ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;

(গ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

(ঘ) ফ্রন্ট ডেস্কের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:

১. সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেস্কের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের আয়োজন;
২. ফ্রন্ট ডেস্কে সেবা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন্স চার্টার, ফরম, নির্দেশিকা ইত্যাদি সংরক্ষণ;
৩. আবেদনকারীদের বসার ব্যবস্থা রাখা এবং তাদের প্রতি সৌজন্যমূলক আচরণ প্রদর্শন; এবং
৪. ফ্রন্ট ডেস্কের সেবার মান যাচাইয়ের জন্য মূল্যায়ন ফরম রাখা।

(ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

(চ) সংস্কৃষ্ট ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। দাপ্তরিক-অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অথবা তার মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;

(ছ) অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অনলাইনে বা ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য প্রেরণ করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনলাইনে ব্যবস্থাপনা পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;

(জ) যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;

(ঝ) ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করতে হবে; এবং

(ঞ) অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।

(ট) নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-

- কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন
- তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত; এবং
- আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।

সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.১ (ক) দ্রষ্টব্য]

বরাবর

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

(দপ্তরের নাম)

(দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগের প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

☐ নাগরিক অভিযোগ

☐ দাপ্তরিক অভিযোগ

☐ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

০১। অভিযোগকারীর নাম * :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন/ পাসপোর্ট নম্বর * :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা * :

০৪। বর্তমান ঠিকানা * (একই ☐) :

০৫। মোবাইল নম্বর * :

০৬। ই-মেইল :

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

০৭। সেবার নাম * :

০৮। সেবার আবেদনের তারিখ :

০৯। সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

১০। সেবাপ্রার্থীর নাম :

১১। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক : স্বয়ং/ প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/ নিকটাত্মীয়
(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিষয় * :

১৩। অভিযোগের বর্ণনা * :

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ :

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নাম

১. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতX ১০০/ (মোট অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

৪. আপিলের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্যমাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতX১০০/ (মোট আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

সংযোজনী 'গ-২': রেজিস্টার

১. অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগ দাখিলের মাধ্যম ওয়েবসাইট/ কল সেন্টার/ অফলাইন	অভিযোগের ধরন নাগরিক/ কর্মকর্তা- কর্মচারী/ দাপ্তরিক	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ	নিষ্পত্তির তারিখ	অনিক- এর সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ

২. আপিল নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	আপিল গ্রহণের তারিখ	আপিলকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	আপিলকারীর ধরন অভিযোগকারী / দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ অভিযুক্ত কর্মচারী	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	আপিলের মূল কারণ	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ