



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বরিশাল  
(অভিযোগ ও অনুসন্ধান শাখা)  
[www.barisal.gov.bd](http://www.barisal.gov.bd)



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সম্পর্কে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে অংশীজনের সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি : : মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন  
তারিখ : : ১৬ এপ্রিল, ২০২০  
সময় : : সকাল ৯:৩০ ঘটিকায়  
স্থান : : জেলা প্রশাসকের সম্মেলন কক্ষ।  
সভায় উপস্থিত সদস্যদের তালিকা: পরিশিষ্ট 'খ'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি জানান যে, সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সরকারের বিভিন্ন সেবামুখী কর্মসূচীর সফল বাস্তবায়ন এবং প্রাতিষ্ঠানিক সেবা জনগণের জন্য নিশ্চিত কল্পে সেবাধর্মী কার্যক্রমকে সুচারুরূপে বাস্তবায়নের অন্যতম একটি মাধ্যম হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)। কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ভোগান্তিবিহীন সেবা জনগণের দোড়গোড়ায় পৌঁছানো এবং সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রনোদিতভাবে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ ঘটানোর ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ। এটি একটি অনলাইন ভিত্তিক ব্যবস্থাপনা যা সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ প্রতিকারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

তৎপ্রেক্ষিতে সভাপতি বিস্তারিত আলোচনান্তে নিয়োক্ত কার্যক্রম গ্রহণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

আলোচ্যসূচি	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মনোনয়ন	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত- ২০১৮) অনুযায়ী সভাপতি উপস্থিত সংশ্লিষ্ট সকলকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মনোনয়ন দেয়ার জন্য অনুরোধ জানান এবং মনোনয়নের পর তা ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য বলেন। এছাড়া উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের দপ্তর সমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) মনোনয়ন দেয়ার জন্য অনুরোধ জানান।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মনোনয়ন করে ও তা ওয়েবসাইটে আপলোড করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। ২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।
অভিযোগের প্রকৃতি	অভিযোগের প্রকৃতি অর্থাৎ নাগরিক অভিযোগ, দাপ্তরিক অভিযোগ ও অভ্যন্তরীণ অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব বিবেচনা করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	অভিযোগের প্রকৃতি অর্থাৎ নাগরিক অভিযোগ, দাপ্তরিক অভিযোগ ও অভ্যন্তরীণ অভিযোগের বিষয়বস্তুর গুরুত্ব বিবেচনা করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা মোতাবেক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। ২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।

12

<p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যক্রম</p>	<p>জনাব মো: সোহেল মারুফ, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), বরিশাল বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (<a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>) (সংযোজনী 'ক'-১) এর মাধ্যমে জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করার নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে যেমন (ই-ফাইলের মাধ্যমে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'ক'-১) ব্যবহার করা; সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করার বিষয় আলোচনা করেন।</p>	<p>এ বিষয়ে নিম্নলিখিত কার্যাবলী সম্পাদনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>১. অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করা;</li> <li>২. ফ্রন্ট ডেস্ক খুলে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রাপ্তি স্বীকারের ব্যবস্থা গ্রহণ;</li> <li>৩. ফ্রন্ট ডেস্কের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের আয়োজন করা;</li> <li>৪. ফ্রন্ট ডেস্কের সেবা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন চার্টার, ফরম ইত্যাদি সংরক্ষণ করা।</li> <li>৫. আবেদনকারীদের বসার ব্যবস্থা রাখা এবং তাদের প্রতি সৌজন্যমূলক আচরণ প্রদর্শন করা।</li> </ol>	<p>১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।</p> <p>২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।</p>
<p>অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নির্দেশনা</p>	<p>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই বাছাই করে তা নিজস্ব দপ্তরের হলে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও অন্য দপ্তর সংক্রান্ত বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।</p>	<p>এ বিষয় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>১. অভিযোগ নিজস্ব দপ্তর সংক্রান্ত হলে তা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ</li> <li>২. অভিযোগ অন্য দপ্তরের সংশ্লিষ্ট হলে অফিস প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট অফিস প্রধানকে অবহিত করে নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ;</li> </ol>	<p>১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।</p> <p>২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ</p>
<p>অভিযোগ তদন্ত</p>	<p>অভিযোগ তদন্ত সংক্রান্ত বিষয়ের উপর বিস্তারিত আলোচনা হয়।</p>	<p>অভিযোগ তদন্ত প্রক্রিয়া সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এর অধস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারেন, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন; তদন্তকারী কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং শুনানীতে অংশগ্রহণকারীদের বক্তব্য</p>	<p>১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।</p> <p>২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।</p>

→

		পর্যালোচনা করে অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট ও সুস্পষ্ট মতামতসহ প্রতিবেদন দাখিল করবেন।	
আপিল কর্মকর্তার কার্যক্রম	আপিল দাখিল পদ্ধতি ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার করণীয় সম্পর্কে সভায় সভাপতি বিস্তারিত আলোচনা করেন।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্ধ হলে উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে কব্ব হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা /কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট ( <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a> )(সং যোজনী 'ক'-২) আপিল দাখিল করতে পারবেন।	১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। ২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যকাল	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যকাল সম্পর্কে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সভাপতি উপস্থিত সংশ্লিষ্ট সকলকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা মোতাবেক অর্থাৎ অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস; তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ (দশ) কার্যদিবস এবং আপিল নিষ্পত্তির কার্যক্রম সর্বোচ্চ ২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে সম্পন্নকরণ করতে হবে।	১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। ২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।
সভা আয়োজন সংক্রান্ত	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয় আলোচনা হয়।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণের জন্য বছরে ০২ (দুইটি) সভার আয়োজনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং ওয়েবপোর্টালে আপলোড নিশ্চিত করতে হবে।	১। প্রতিটি সরকারি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। ২। নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সরকারি দপ্তরের নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ।

২৬/৪/২০/২০  
(মো: জাহাঙ্গীর হোসেন)

জেলা প্রশাসক  
বরিশাল

ফোন-০২৪৭৮৮৬৪২৫৯

Email-dcbarishal@mopa.gov.bd

২৭/৪/২০

স্মারক নং : ০৫.১০.০৬০০.১১৮.৫৮.০০২.২০২৩- ৬১

তারিখ : ০৩ বৈশাখ ১৪৩০  
১৬ এপ্রিল ২০২৩

অনুলিপি: সদয় অবগতি/অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো  
(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়);

০১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

০২। বিভাগীয় কমিশনার, বরিশাল বিভাগ, বরিশাল।

০৩। যুগ্মসচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, শৃঙ্খলা ও তদন্ত অনুবিভাগ, শৃঙ্খলা-৫ শাখা, ঢাকা।

০৪। অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, বরিশাল।

০৫। পুলিশ কমিশনার, বরিশাল মেট্রোপলিটন পুলিশ, বরিশাল।

০৬। পুলিশ সুপার, বরিশাল।

০৭। উপ-সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

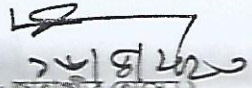
০৮। উপজেলা নির্বাহী অফিসার, .....(সকল), বরিশাল।

০৯। সহকারী কমিশনার, আইসিটি শাখা, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বরিশাল। (ওয়েবসাইট খাফালোডের অনুরোধসহ)

১০। .....

.....

.....।

  
(সে: আহম্মদ হোসেন)

জেলা প্রশাসক  
বরিশাল

ফোন-০২৪৭৮৮৬৪২৫৯

Email-dcbarishal@mopa.gov.bd

০৬/৪/২৩

সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফরম

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

বরাবর

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

..... (দপ্তরের নাম)

..... (দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগের প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্রে 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 সাথে অভিযোগকারীর সম্পর্ক

.....

(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিবরণ \*

.....

১৩। অভিযোগের বর্ণনা \*

.....

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ  
সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

তারিখ : .....

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র / জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

সংযোজনী 'ক-২': আপিল দাখিল ফরম

[ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.২ দ্রষ্টব্য ]

বরাবর

আপিল কর্মকর্তা

..... (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের নাম)  
..... (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের ঠিকানা)

এবং

..... (আপিল কর্মকর্তার পদবি)  
..... (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের নাম)  
..... (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের ঠিকানা)

আপিলকারীর প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম \*

: .....

০২। স্থায়ী ঠিকানা \*

: .....

০৩। বর্তমান ঠিকানা \*

(একই )

: .....

০৪। মোবাইল নম্বর \*

: .....

০৫। ই-মেইল

: .....

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

০৬। সেবা সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম \*

: .....

০৭। সেবার নাম \*

: .....

০৮। অভিযোগের বিষয় \*

: .....

০৯। অভিযোগের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

: .....

১০। অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

: .....

আপিল সংক্রান্ত তথ্য

১১। আপিলের বর্ণনা \*

: .....

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ  
সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : .....

আপিলকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। আপিলের কপি

২। অভিযোগের অনুলিপি \*

৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র