প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"

প্রশিক্ষণ শাখা

পরিকল্পনা, প্রশিক্ষণ ও যোগাযোগ উইং

বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট

মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭

www.bjri.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট
মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭
ফোন : ৯১১০৮৬৮, ৮১২১৯৩১-২
ই-মেইল : dg@bjri.gov.bd
www.bjri.gov.bd

কৃষিই সমৃদ্ধি

প্রশিক্ষণ মডিউল

প্রশিক্ষণের নাম	:	"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা"
সম্ভাব্য তারিখ	:	২৫-১২-২০২০ খ্রিঃ
প্রশিক্ষণের স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণের পরিচালক	:	ড. মোঃ মাহবুবুল ইসলাম, পরিচালক (পিটিসি), বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণ সমন্বয়কারী	:	জনাব মোঃ আবুল খায়ের মোল্লা, এসএসও, পিটিসি বিভাগ, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণের মেয়াদ	:	০১ (এক) দিন।
প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	:	৪৭ জন (১০-১৬তম গ্রেড) কর্মচারী

সময়	বিষয়	প্রশিক্ষকের নাম ও পদবী
৯.০০-৯.৩০	রেজিস্ট্রেশন	কোর্স সমন্বয়কারী
৯.৩০-১০.১৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ধারণা	ড. আ. শ. ম. আনোয়ারুল হক মহাপরিচালক (চলতি দায়িত্ব) বিজেআরআই
১০.১৫-১০.৩০	**চা বিরতি**	
১০.৩০-১১.২০	পটভূমি	জনাব মোঃ দেলোয়ার হোসেন যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ও চিফ ইনোভেশন অফিসার কৃষি মন্ত্রণালয়
১১.২০-১২.১০	অভিযোগের অধিক্ষেত্র ও প্রকৃতি	
১২.১০-১.০০	অনিক, আপিল কর্মকর্তা, সেল	
১.০০-২.০০	**লাঞ্চ বিরতি**	
২.০০-২.৫০	অনলাইনে অভিযোগ দাখিল	জনাব পল্লব কুমার রায় সহকারী প্রোগ্রামার কৃষি মন্ত্রণালয়
২.৫০-৩.১০	**চা বিরতি**	
৩.১০-৪.০০	অনলাইনে অভিযোগ নিষ্পন্ন, নথিজাত, ড্যাশবোর্ড	জনাব পল্লব কুমার রায় সহকারী প্রোগ্রামার কৃষি মন্ত্রণালয়

E:\Mr. Khaiyer\অভিযোগ নিষ্পতিকরণ 25-12-2020.doc

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
(Grievance Redress System)

Md. Delwar Hossain
Joint Secretary
Ministry of Agriculture

ভূমিকা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, 'সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য"।

সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System - GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ

→ সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান

→ সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ।

→ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা ।

→ সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে।

→ প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

দক্ষতার সঙ্গে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজন তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক স্বয়ংক্রিয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা।

প্রতিবেশী ভারত, দক্ষিণ কোরিয়া ও মালয়েশিয়াসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু রয়েছে। এ সকল দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয়েছে, যা সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ প্রতিকারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়। এ ওয়েবসাইটে কেন্দ্রীয় অর্থাৎ মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ের অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের সুযোগ সৃষ্টি হয়।

নির্দেশিকায় বর্ণিত সংজ্ঞাসমূহ

'সরকারি দপ্তর': কোনো আইন, বিধি বা সরকারি আদেশ বলে প্রতিষ্ঠিত প্রতিষ্ঠান, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান বা কর্তৃপক্ষ।

'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার': বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীর জন্য সেবা প্রদান-সম্পর্কিত লিখিত প্রতিশ্রুতিই হলো সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার।

চলমান

'অভিযোগ': সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

'সেবা': সেবা বলতে সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতিকে বুঝাবে।

অভিযোগের প্রকৃতি

(ক)**নাগরিক অভিযোগ:** সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

(খ)**অভ্যন্তরীণ অভিযোগ:** সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যে কোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যে কোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।

চলমান

(গ)**প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ:** কোনো সরকারি দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি:

সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

ক) জেলা,বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়িত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অনিক থাকবেন; এবং

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন নূন্যতম একজন যুগ্মসচিব।

অনিক-এর কার্যপরিধি:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

(ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;

(খ) অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;

(গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;

(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;

(ঙ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;

চলমান

(চ) প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;

(ছ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;

(জ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং

(ঝ) অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসাবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা ক্ষেত্র বিশেষে অনিকের জ্যেষ্ঠ যুগ্ম সচিব।

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

(ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;

(খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;

(গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;

(ঘ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান; এবং

(ঙ) আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-এর নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠিত হবে:

১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার- সভাপতি

২। প্রতিনিধি, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় (যুগ্ম সচিবের নিচেনয়)- সদস্য

৩।প্রতিনিধি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিবেরনিচেনয়)-সদস্য

৪। প্রতিনিধি, অর্থ বিভাগ (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)-সদস্য

৫।অতিরিক্ত/যুগ্ম সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-সদস্য-সচিব

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি:

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবে:

(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত আপিলের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ;

(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;

চলমান

(ঙ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায়ানুগভাবে 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;

চলমান

(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।

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।

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

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

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্বস্ব 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;

চলমান

(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।

চলমান

(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) সংক্ষুব্ধ 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;

চলমান

- (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;

চলমান

- (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।

চলমান

(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।

আপিল দাখিল পদ্ধতি

অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে, অথবা

অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্ধ হলে অথবা

অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-২') আপিল দাখিল করতে পারবেন।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি

(ক) কোনো অভিযোগ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-৩') অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য যে কোনো দপ্তরের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-৪') অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল করা যাবে।

অনিক-এর কার্যপদ্ধতি

(ক) অনিক প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:

- অভিযোগ অন্য কোনো দপ্তরের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা-সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ;
- অভিযোগটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ;
- মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে

চলমান

- মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে;
- অভিযোগ গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিজাত করবে;
- অভিযোগটি গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ।

চলমান

(খ) সেবা-সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মতামতের জন্য অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দেবেন এবং প্রেরিত অভিযোগের সঙ্গে নিম্নোক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন—

•অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;

•সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;

•সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ (explanation) জানাতে হবে;

•অধীনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;

•আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করতে হবে।

চলমান

(গ) অনিক প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারবেন।

(ঘ) মতামত প্রাপ্তির পর অথবা নির্ধারিত সময়ে মতামত পাওয়া না গেলে অনিক পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অধীনস্থ কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়ম সাধিত হয়েছে মর্মে অনিকের নিকট প্রতীয়মান হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তিনি তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন।

চলমান

(ঙ) অনিক দাখিলকৃত অভিযোগ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, সেবা প্রদানকারীর মতামত, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন—

অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে বিষয়টির নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করবেন। তবে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদানের জন্য অধিক সময় প্রয়োজন মর্মে মতামত প্রদান করা হলে অনিক যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করবেন;

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন;

চলমান

যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগকারীকে প্রত্যাশিত সেবা বা পণ্য প্রদান করা হয়নি বা আংশিক প্রদান করা হয়েছে, তাহলে তিনি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুসরণপূর্বক উক্ত সেবা প্রদান করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করবেন;

আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।

অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

চলমান

(চ) অনিক কর্তৃক সেবা প্রদানকারীকে সেবা প্রদানের নির্দেশনা দেওয়ার পর নির্ধারিত সময়ে উক্ত নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন। নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

(ছ)অনিকের নিকট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য তিনি দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।

(জ) তদন্ত কার্যক্রমে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন।

অভিযোগ যাচাই-বাছাই

(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:

•১.অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কিনা;

•২.সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কিনা;

•৩.অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কিনা

•৪.অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কিনা;

চলমান

৫.অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;

৬.অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না;

৭.অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না;

৮.অনুচ্ছেদ ৬.১ (চ)-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না; এবং

৯.অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না।

চলমান

(খ) অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কি না, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন/গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;

(গ) সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই নির্দেশিকার আওতায় কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন নেই। তবে সেবার মান লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে; এবং

(ঘ) উক্তরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর অনিক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

অভিযোগ তদন্ত:

- (ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন:
- সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অনিক-এর অধস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন;
- সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;

চলমান

- (খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিন সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;
- (গ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন;
- (ঘ) তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি সময় নির্ধারণ করে অভিযোগকারী, অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী অথবা সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো ব্যক্তিকে শুনানিতে হাজির হওয়া বা লিখিত বক্তব্য প্রদানের জন্য নোটিশ প্রদান করবেন;
- (ঙ) সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং বক্তব্য পর্যালোচনা করে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট মতামতসহ তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করবেন। কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেবা প্রদানে কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকলে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ করবেন।

আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

- (ক) আপিল কর্মকর্তা প্রাপ্ত আপিল প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;
- (খ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে অনিক অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী বা ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন;
- (গ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ তলব/সংগ্রহ করতে পারবেন;
- (ঘ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অনুচ্ছেদ ৭.১.২ এ বর্ণিত অনিকের অনুসৃত পদ্ধতির ন্যায় তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন;

চলমান

- (ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে আপিল কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয়:
- অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তবে তিনি অনিকের সিদ্ধান্ত সমর্থন করে সংশ্লিষ্ট সকলকে তাঁর সিদ্ধান্ত অবহিত করবেন;
- সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথভাবে প্রতিপালন করেননি, সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত প্রতিপালনের জন্য তিনি সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;

চলমান

অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথ না হলে, সেক্ষেত্রে তিনি উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন;

অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন;

অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি

- (ক) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের নিকট অভিযোগ/আপিল দাখিল করা হয়ে থাকলে সেলের সদস্য সচিব প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর সেলের নিকট সিদ্ধান্তের জন্য উপস্থাপন করবেন।
- (খ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজন মনে করলে মতামত প্রদানের জন্য অনিক বা আপিল কর্মকর্তা অথবা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে তিনি মতামত প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করে দেবেন;

চলমান

- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজনে অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমান সংগ্রহ করতে পারবেন;
- (ঘ) তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণের প্রয়োজন হলে সেল কার্যক্রম গ্রহণ করবে।
- (ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নোরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:
- অভিযোগ সঠিক সময়ে নিষ্পত্তি না হলে দপ্তর প্রধানের নিকট অবহিত করতে পারবেন;

চলমান

- যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগ যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, তাহলে সেল সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে যথাযথ সিদ্ধান্ত প্রদান করবে;
- সেবা প্রদানের বিষয়ে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগকে সুপারিশ প্রদান করবে;
- অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেলের নির্দেশনা প্রতিপালন না করলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবকে অবহিত রেখে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবে;
- অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবে;

চলমান

(চ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মতামত বা সুপারিশ কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির নিকট অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করবে এবং তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করবে।

অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি:

- (ক) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (খ) তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে তা সন্তোষজনক হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবে;
- (গ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে মতামত প্রদান করলে এবং তা সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন;
- (ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;

চলমান

- (ঙ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগে সুপারিশ অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (চ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদিত মতামত বা সুপারিশ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ এবং তা বাস্তবায়ন করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (ছ) প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সঙ্গে সঙ্গে ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা

- (ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-
- সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস;
- তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।
- (খ) আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস;
- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৬০ কার্যদিবস।
- (ঘ) অনুচ্ছেদ ৭.৩ (চ) অনুসারে সেল কর্তৃক সুপারিশ বা পরামর্শ প্রদানের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেবে।

অসত্য/হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয়

কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক-এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবেন। এরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভূক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব

(ক) যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে অধিক সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, সেগুলোর তালিকা প্রণয়ন এবং অভিযোগের প্রতিকার ও নিরসনের লক্ষ্যে কার্যকর ব্যবস্থা উদ্ভাবনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং

(খ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের বিশ্লেষণ করে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ।

GRS অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
GRIEVANCE REDRESS SYSTEM

কৃষিই সমৃদ্ধি

অনলাইনে অভিযোগ দাখিল, নিষ্পত্তি, নথিজাত, ড্যাশবোর্ড

পল্লব কুমার রায়
সহকারী প্রোগ্রামার
কৃষি মন্ত্রণালয়

GRS

অনলাইন সিস্টেম

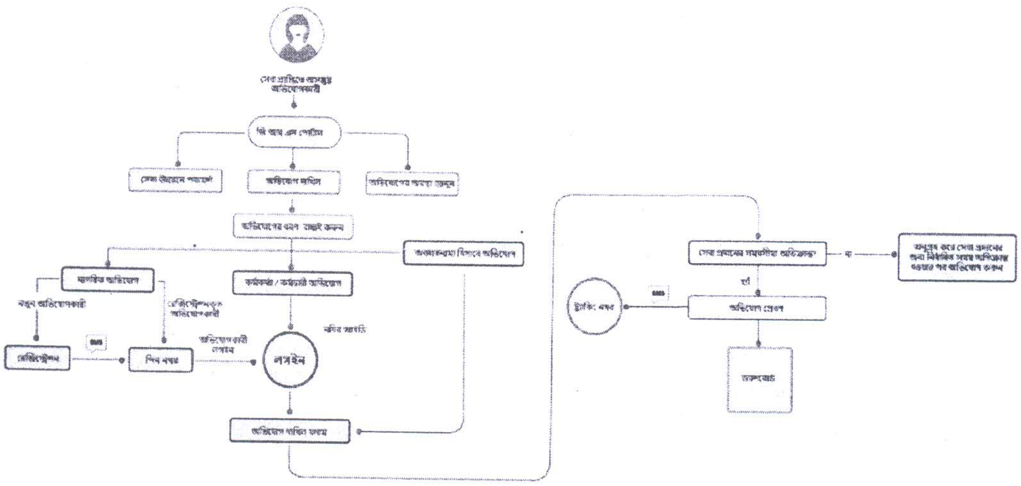
লাইভ সার্ভার লিংক:
http://grs.gov.bd/

ট্রেইনিং সার্ভার লিংক:
http://training.grs.gov.bd/

GRS

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি



কৃষি মন্ত্রণালয়

GRS

অভিযোগ কারীর নিবন্ধন

অভিযোগকারীর তথ্য

মোবাইল নম্বর *

পূর্ণ নাম *

জন্ম-তারিখ

জেন্ডার: জেন্ডার বাছাই করুন

পেশা: --পেশা বাছাই করুন--

শিক্ষাগত যোগ্যতা: --শিক্ষাগত যোগ্যতা বাছাই করুন--

জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর *

ই-মেইল

দেশ: বাংলাদেশ

জাতীয়তা: বাংলাদেশী

ঠিকানা *

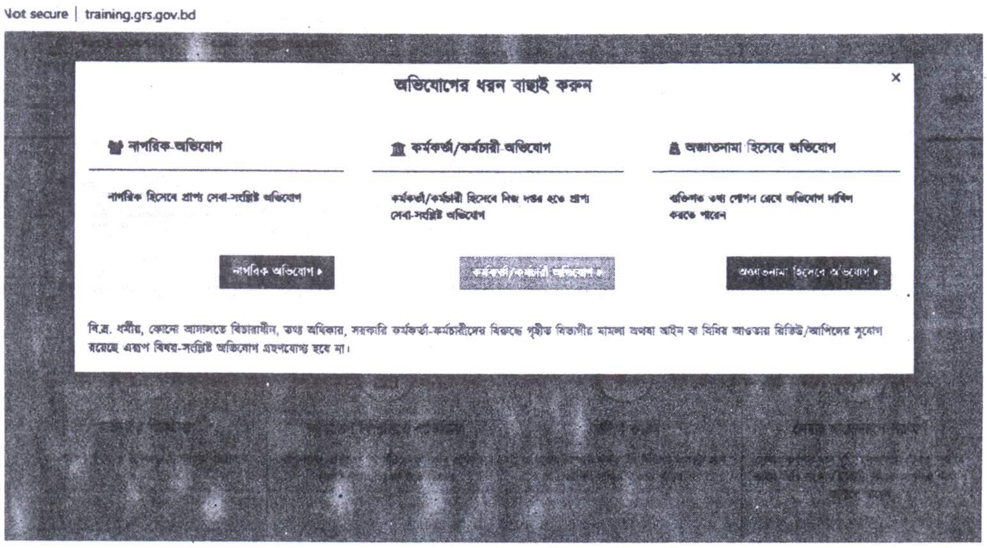
নিবন্ধন

কৃষি মন্ত্রণালয়

2

GRS

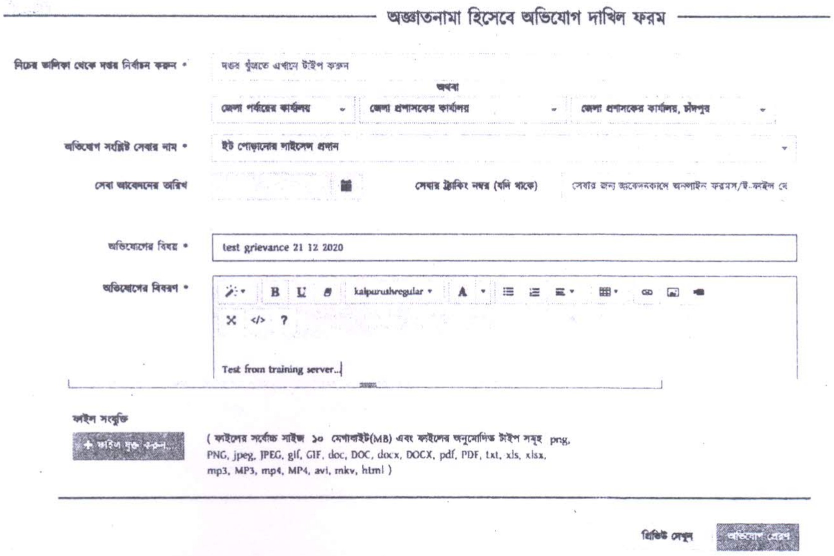
তিন ধরনের অভিযোগ দাখিল



কৃষি মন্ত্রণালয় 4

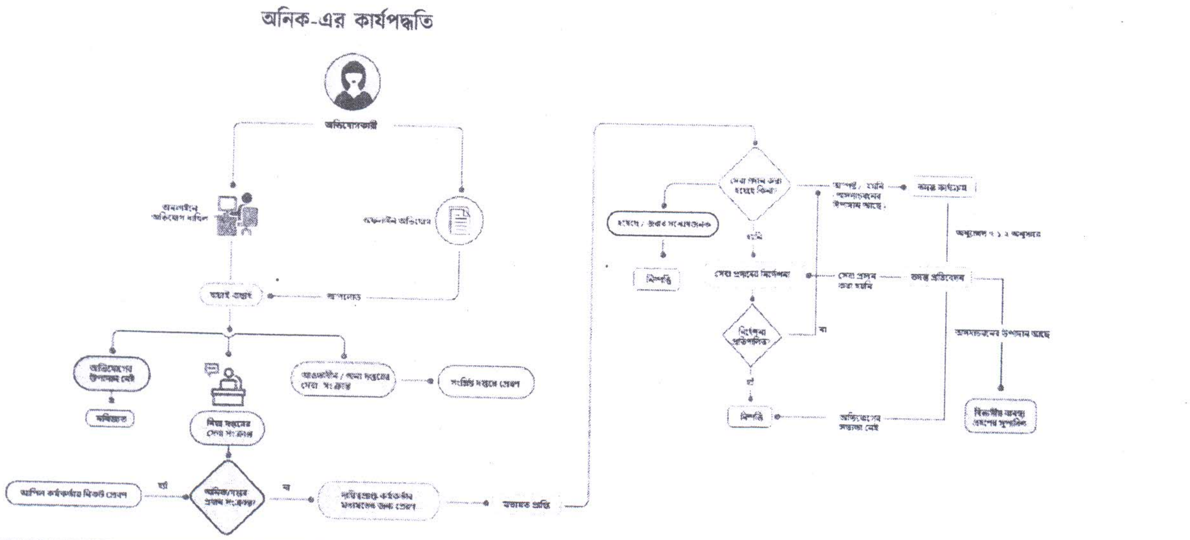
GRS

অভিযোগ দাখিল ফরম



কৃষি মন্ত্রণালয় 5

অনিকের কার্যপদ্ধতি



কৃষি মন্ত্রণালয়

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

GRS ☰ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

খুঁজুন..

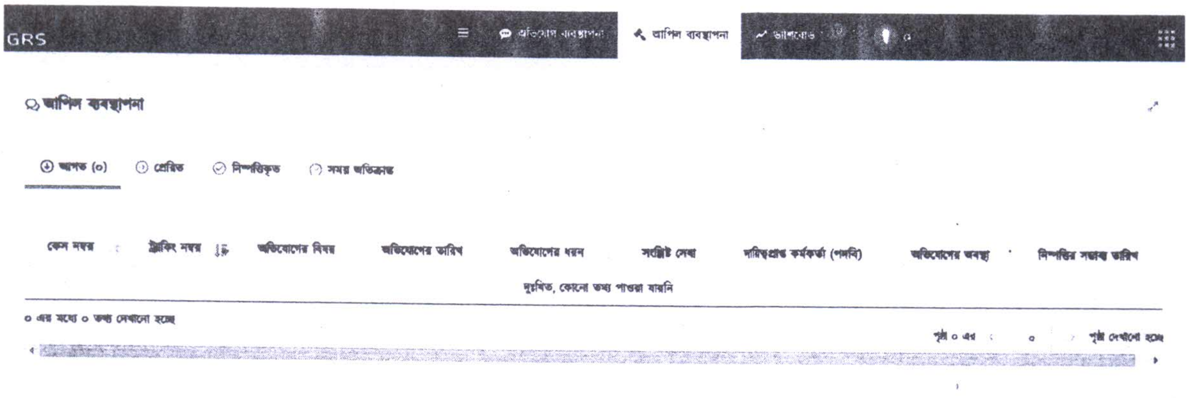
আগত (২) | প্রেরিত | নিষ্পত্তিকৃত | অন্য দপ্তরে প্রেরিত | সময় অতিক্রান্ত (২১) | অনুলিপি (০)

ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের ধরন	সংশ্লিষ্ট সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি)	অভিযোগের অবস্থা	নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ
১০০০০১০৩৭	বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি উন্নয়নের জন্য অনুদান প্রদান	২২-১০-২০২০	নাগরিক	বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি উন্নয়ন ট্রাস্ট এর অনুদান প্রদান		নতুন	২১-১১-২০২০
১০০০০১০১৩	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	২২-০৮-২০২০	নাগরিক	পিস্তল/রিভলবার লাইসেন্স প্রদান	গোপনীয় সহকারী	নতুন	২১-০৯-২০২০
১০০০০১০১২	অস্ত্রোস্ত্রের ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান	২২-০৮-২০২০	নাগরিক	পিস্তল/রিভলবার লাইসেন্স প্রদান	গোপনীয় সহকারী	নতুন	২১-০৯-২০২০
১০০০০১০১১	টেস্ট-৫	২২-০৮-২০২০	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	সহকারী কমিশনার	পর্যালোচনা	০১-১০-২০২০
১০০০০১০১০	ডুপ্লিকেট লাইসেন্স প্রদান সংক্রান্ত	২২-০৮-২০২০	নাগরিক	পিস্তল/রিভলবার লাইসেন্স প্রদান	গোপনীয় সহকারী	নতুন	২১-০৯-২০২০
১০০০০১০০৬	লাইসেন্স প্রদান-টেস্ট-২	২২-০৮-২০২০	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	সহকারী কমিশনার	অগ্রিমকৃত	২১-০৯-২০২০

কৃষি মন্ত্রণালয়

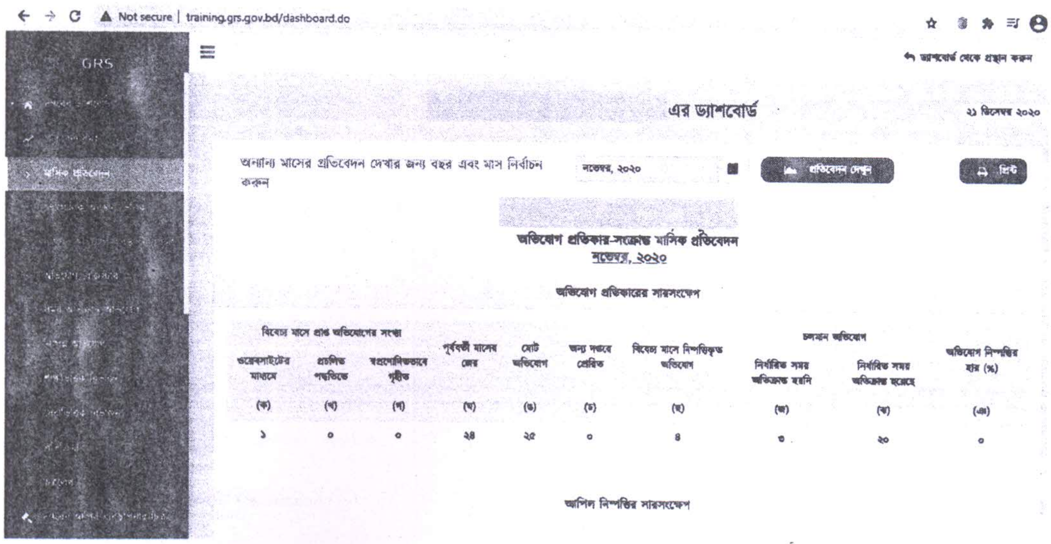
4

আপিল ব্যবস্থাপনা



কৃষি মন্ত্রণালয়

মাসিক প্রতিবেদন



কৃষি মন্ত্রণালয়

5

আপিল নিষ্পত্তির সার সংক্ষেপ

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	

দুঃখিত! কোনো তথ্য পাওয়া যায়নি

কৃষি মন্ত্রণালয়

অভিযোগ রেজিস্ট্রার

GRS

ড্যাশবোর্ড থেকে প্রস্থান করুন

জে র ড্যাশবোর্ড

২১ ডিসেম্বর ২০২০

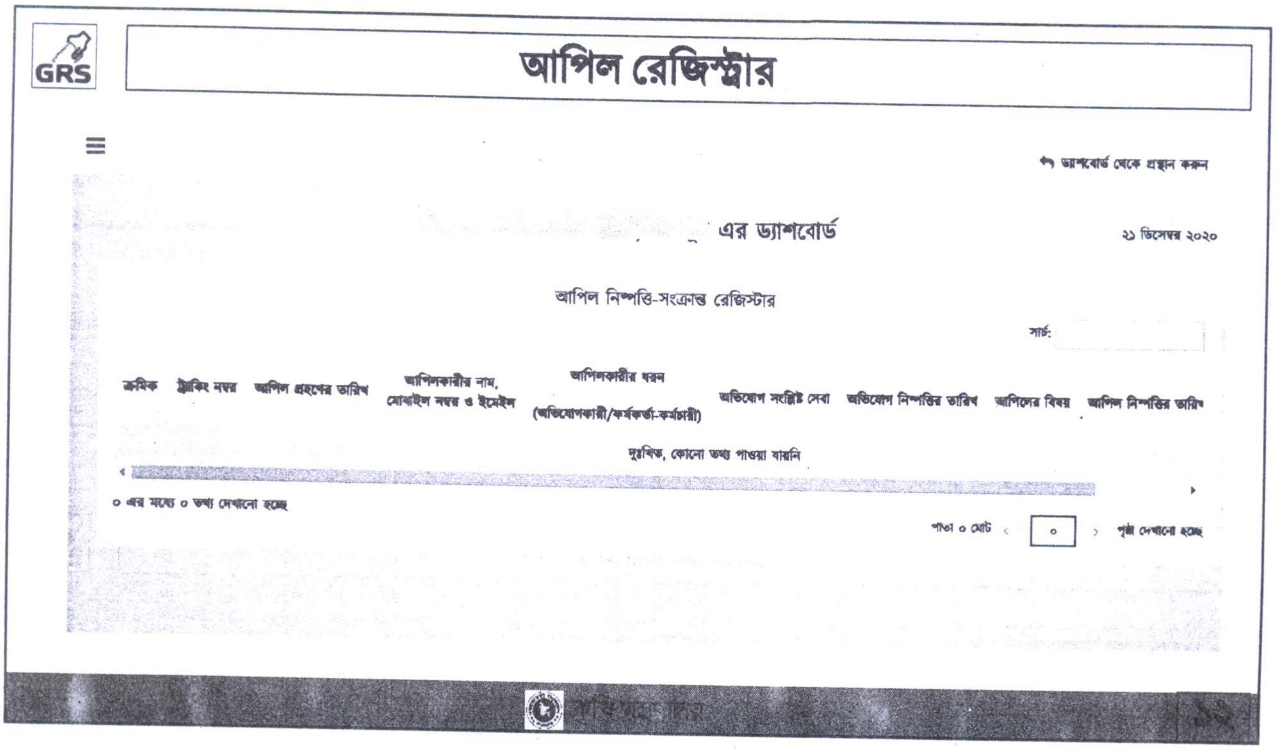
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

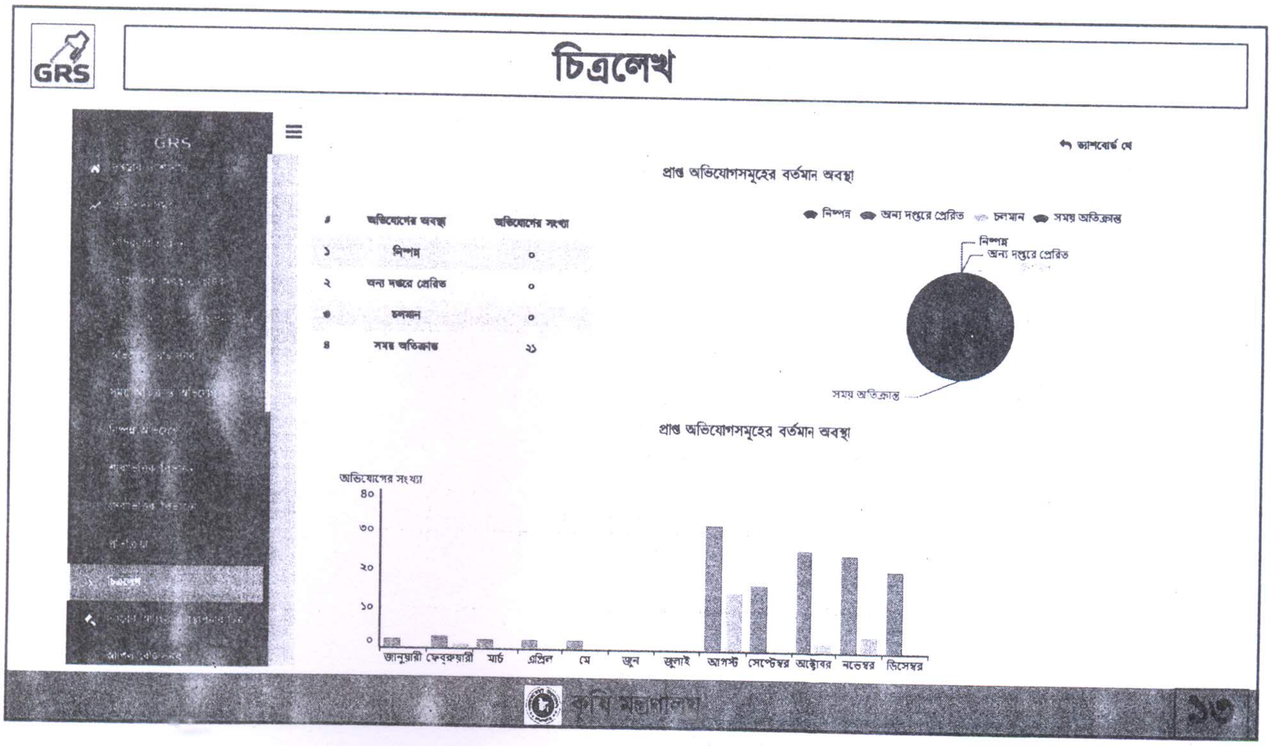
প্রিন্ট

ক্রমিক	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগের মাধ্যম ওয়েবসাইট/অফলাইন/স্বপ্রণোদিত	অভিযোগের ধরন নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারী/দাপ্তরিক	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়
১	১০০০০১৩৪৬	০৫-১১-২০২০		ওয়েবসাইট	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	অন্যান্য
২	১০০০০১৩৪৭	২৮-১০-২০২০		ওয়েবসাইট	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	অন্যান্য
৩	১০০০০১৩৪৪			ওয়েবসাইট	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	অন্যান্য
৪	১০০০০১৩৪৩	০৩-১১-২০২০		ওয়েবসাইট	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	অন্যান্য
৫	১০০০০১৩৪২			ওয়েবসাইট	নাগরিক	ডুপ্লিকেট আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স প্রদান	অন্যান্য

কৃষি মন্ত্রণালয়

6


GRS
আপিল রেজিস্ট্রার
ড্যাশবোর্ড থেকে প্রস্থান করুন
এর ড্যাশবোর্ড
২১ ডিসেম্বর ২০২০
আপিল নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত রেজিস্টার
সার্চ:
ক্রমিক
ট্র্যাকিং নম্বর
আপিল গ্রহণের তারিখ
আপিলকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল
আপিলকারীর ধরন (অভিযোগকারী/কর্মকর্তা-কর্মচারী)
অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা
অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ
আপিলের বিষয়
আপিল নিষ্পত্তির তারিখ
দুঃখিত, কোনো তথ্য পাওয়া যায়নি
০ এর মধ্যে ০ তথ্য দেখানো হচ্ছে
পাতা ০ মোট ০ পৃষ্ঠা দেখানো হচ্ছে
১২


GRS
চিত্রলেখ
ড্যাশবোর্ড থে
প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বর্তমান অবস্থা
অভিযোগের অবস্থা অভিযোগের সংখ্যা
১ নিষ্পন্ন ০
২ অন্য দপ্তরে প্রেরিত ০
৩ চলমান ০
৪ সময় অতিক্রান্ত ২১
নিষ্পন্ন
অন্য দপ্তরে প্রেরিত
চলমান
সময় অতিক্রান্ত
প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বর্তমান অবস্থা
অভিযোগের সংখ্যা
৪০
৩০
২০
১০
০
জানুয়ারী ফেব্রুয়ারী মার্চ এপ্রিল মে জুন জুলাই আগস্ট সেপ্টেম্বর অক্টোবর নভেম্বর ডিসেম্বর
কৃষি মন্ত্রণালয়
১৩

GRS

জিআরএস হেল্পডেস্ক ও প্রশ্নোত্তর

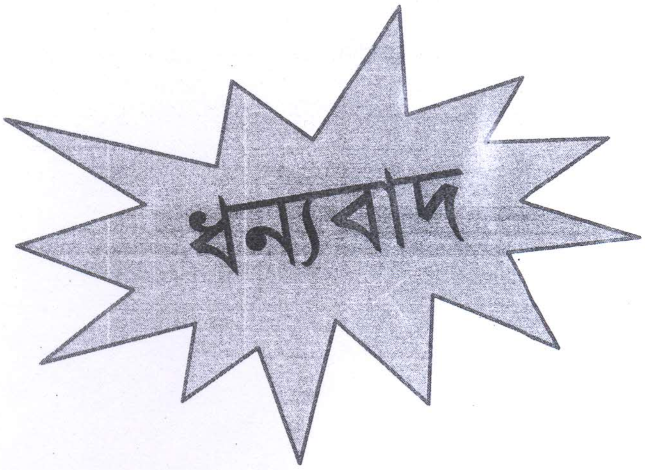
অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার
ব্যবস্থায় কোনো টেকনিক্যাল
সমস্যার সম্মুখীন হলে
যোগাযোগ

যোগাযোগ

ই-মেইল: assist4grs@gmail.com

হেল্পডেস্ক ফোন নং: +৮৮০২ ৯০১০২০৯

কৃষি মন্ত্রণালয় ১৪



16