



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫
(সংশোধিত ২০২৫)

Grievance Redress System Guidelines, 2015
(Corrected 2025)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অগ্রহায়ণ ১৪৩২/ডিসেম্বর ২০২৫

সূচিপত্র

১. পটভূমি -----
 - ১.১ ভূমিকা -----
 - ১.২ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ -----
 - ১.৩ নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি -----
 - ১.৪ ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা -----
২. সংজ্ঞার্থ -----
৩. অধিক্ষেত্র -----
৪. অভিযোগের প্রকৃতি -----
৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক -----
 - ৫.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) -----
 - ৫.১.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর নিয়োগ পদ্ধতি ----
 - ৫.১.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি -----
 - ৫.২ আপিল কর্মকর্তা -----
 - ৫.২.১ আপিল কর্মকর্তার নিয়োগ পদ্ধতি -----
 - ৫.২.২ আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি -----
 - ৫.৩ পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ-----
 - ৫.৩.১ পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ-----
 - ৫.৩.২ পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপরিধি-----
 - ৫.৪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি-----
 - ৫.৪.১ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন -----
 - ৫.৪.২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি -----
 - ৫.৫ জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয় -----
৬. অভিযোগ, আপিল ও পরিবীক্ষণ দাখিল পদ্ধতি -----
 - ৬.১ অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি -----
 - ৬.২ আপিল দাখিল পদ্ধতি -----
 - ৬.৩ পরিবীক্ষণ দাখিল পদ্ধতি-----
 - ৬.৪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি -----
৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা -----
 - ৭.১ অনিক-এর কার্যপদ্ধতি -----
 - ৭.১.১ অভিযোগ যাচাই-বাছাই -----

- ৭.১.২ অভিযোগ তদন্ত -----
- ৭.২ আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি -----
- ৭.৩ পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধতি-----
- ৭.৪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি -----
- ৭.৫ অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা -----
৮. অসত্য/হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয় -----
৯. মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও আওতাধীন প্রতিষ্ঠান প্রধানের দায়িত্ব -----
১০. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব -----
- ১১ তদারকি ও পরিবীক্ষণ -----
১২. অভিযোগবিষয়ক গবেষণা -----
১৩. নির্দেশিকা সংশোধন -----
১৪. বিবিধ -----
- সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফর্ম -----
- সংযোজনী 'ক-২': আপিল দাখিল ফর্ম -----
- সংযোজনী 'ক-৩': মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দাখিল ফর্ম-----
- সংযোজনী 'ক-৪' : অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা পর্যায়ে আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দাখিল ফর্ম-----
- সংযোজনী 'ক-৫': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল ফর্ম-----
- সংযোজনী 'খ-১': অনিক-এর কার্যপদ্ধতি -----
- সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত -----
- সংযোজনী 'খ-৩': আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি -----
- সংযোজনী 'খ-৪': পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধতি -----
- সংযোজনী 'খ-৫': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি -----
- সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন -----
- সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন -----
- সংযোজনী 'গ-২': রেজিস্টার -----

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)
সংশোধিত ২০২৫

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
১.	পটভূমি :	
১.১	ভূমিকা :	<p>(ক) 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। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসাবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে-কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসাবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।</p> <p>(খ) সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০২৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬৪ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে।</p> <p>(গ) স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণকেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তরসংস্থসমূহের অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয় এবং ২০১৮ সালে পরিমার্জন করা হয়। সর্বশেষ জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ২০২৪-এর প্রতিবেদনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বা জিআরএস-এর বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়েছে।</p>
১.২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ:	<p>(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বতঃপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অফিস, সেক্টর বা অঞ্চলে সাধারণত কী ধরনের অভিযোগ দাখিল হয়, সে সম্পর্কে বিশ্লেষণমূলক তথ্যাদি সংগ্রহ এবং অভিযোগের পুনরাবৃত্তি যাতে না ঘটে সে বিষয়ে প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ। এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।</p> <p>(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, 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।</p> <p>(গ) তবে একই বিষয়ে একই ব্যক্তি কর্তৃক বা একাধিকবার অভিযোগ দাখিল করা হলে অভিযোগকারীর দায়েরকৃত প্রথম অভিযোগটি বিবেচনায় নিয়ে অন্য অভিযোগগুলো আমল অযোগ্য হিসাবে বিবেচনা করতে হবে।</p>
১.৩	নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি:	<p>সেবাসংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অধিকতর শৃঙ্খলা বিধান, এ-সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং সেমিনার ও ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫' প্রণয়ন করা হয়। পরবর্তীকালে এ নির্দেশিকা অনুসরণে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠপ্রশাসনের দপ্তরসমূহ কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহণের সময় কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হওয়ায় তা নিরসনের প্রয়োজনীয়তা দেখা দেয়। তাছাড়া, নতুনভাবে প্রণীত দ্বিতীয় ভার্সনের জিআরএস সফটওয়্যারের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার নিমিত্ত এ নির্দেশিকা সংশোধন করা হয়। সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাগণের মতামতের ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) প্রণয়ন করা হয়। তদুপরি সাম্প্রতিক জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণসহ আধুনিক প্রযুক্তির সফটওয়্যার ব্যবহারের প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হওয়ায় নির্দেশিকাটি ২০২৫ সালে পুনরায় সংশোধন করা হয়।</p>
১.৪	ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:	<p>সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীর কর্মদক্ষতা ও দায়িত্বশীলতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। লক্ষ্য করা যায় বিপুলসংখ্যক অভিযোগের তথ্য সংরক্ষণ এবং অসন্তোষের অন্তর্নিহিত কারণ অনুসন্ধান ও বিশ্লেষণের জন্য অফলাইন পদ্ধতি যথেষ্ট নয়। দক্ষতার সঙ্গে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজন তথ্যপ্রযুক্তিভিত্তিক স্বয়ংক্রিয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা। প্রতিবেশী ভারত, দক্ষিণ কোরিয়া ও মালয়েশিয়াসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু রয়েছে। এসকল দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েবভিত্তিক 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। কিন্তু উক্ত পদ্ধতিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট দাখিলের সুযোগ ছিল না। তাছাড়া, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বর্তমানে প্রচলিত অনলাইন জিআরএস সিস্টেমের পাশাপাশি আরও অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থায় ভিন্ন ভিন্ন পদ্ধতিতে অনলাইন জিআরএস চালু রয়েছে। কিন্তু নতুনভাবে প্রবর্তিত জিআরএস সফটওয়্যারের দ্বিতীয় ভার্সনটি সমন্বিত (comprehensive), একত্রিত (integrated) এবং ব্যবহারকারীবান্ধব একটি অভিন্ন প্ল্যাটফর্ম হিসাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ভূমিকা পালন করেছে। সে কারণে দ্বিতীয় ভার্সনের</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমা. ৫ ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		জিআরএস সফটওয়্যারের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার নিমিত্ত এ নির্দেশিকাটি ২০১৮ সালে সংশোধন করা হয়। বর্তমানে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অধিকতর শৃঙ্খলা আনয়ন ও এ-সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণে ও অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে এ নির্দেশিকা যুগোপযোগী করে পরিমার্জনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় এবং খসড়া কাঠামো তৈরী করা হয়।
২.	সংজ্ঞার্থ:	<p>(ক) 'অভিযোগ' অর্থ সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধিবহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফর্মে) দায়েরকৃত দরখাস্ত;</p> <p>(খ) 'সরকারি দপ্তর' অর্থ কোনো আইন, বিধি বা সরকারি আদেশবলে প্রতিষ্ঠিত প্রতিষ্ঠান, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান বা কর্তৃপক্ষ;</p> <p>(গ) 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার' অর্থ বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তর কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীর জন্য সেবা প্রদান-সম্পর্কিত লিখিত প্রতিশ্রুতি; এবং</p> <p>(ঘ) 'সেবা' অর্থ সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি।</p>
৩.	অধিক্ষেত্র:	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুচ্ছেদ ২(ক)-এ উল্লিখিত সরকারি দপ্তর এবং আধাসরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানসমূহ যারা সরকারের সেবা কার্যক্রমের সঙ্গে জড়িত তাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণকারী সরকারি দপ্তর অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
৪.	অভিযোগের প্রকৃতি:	<p>(ক) নাগরিক অভিযোগ: সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধিবহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।</p> <p>(খ) অভ্যন্তরীণ অভিযোগ: সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মচারী হিসাবে তীর প্রাপ্য যে-কোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসাবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যে-কোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।</p> <p>(গ) প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ: কোনো সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্তে</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		বিষয়ে অন্য কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।
৫.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক :	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার দায়িত্ব প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তার জ্যেষ্ঠতা পেশাগত জ্ঞান, প্রজ্ঞা, দৃষ্টিভঙ্গি এবং উপযুক্ততা বিবেচনায় নিতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে তাঁর বিকল্প বা স্থলাভিষিক্ত কর্মকর্তা উক্ত দায়িত্ব পালন করবেন। সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/আওতাধীন দপ্তর ও সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সার্বিক তত্ত্বাবধান করবে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ'। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয়ের প্রয়োজন হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সমন্বয়ের দায়িত্ব পালন করবে। তবে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতি নির্ধারণী বিষয়সমূহ পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবে।
৫.১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):	
৫.১.১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি:	সকল সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসাবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে: (ক) জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্তশাসিত 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 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) থাকবেন; এবং (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন ন্যূনতম একজন যুগ্মসচিব।
৫.১.২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি:	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ: (ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ; (খ) অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যেসকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ; (গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি ও 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 ও প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন; (চ) প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ; (ছ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণ; (জ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং (ঝ) অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
৫.২	আপিল কর্মকর্তা:	
৫.২.১	আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি:	<p>অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরে নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসাবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:</p> <p>(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 হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন; এবং</p> <p>(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা ক্ষেত্রবিশেষে অনিকের জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব।</p>
৫.২.২	আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি:	<p>আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:</p> <p>(ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;</p> <p>(খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;</p> <p>(গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ; এবং</p> <p>(ঘ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান।</p>
৫.৩	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ:	
৫.৩.১	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ:	<p>আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক আপিল নিষ্পত্তির পর অভিযোগকারী সংস্কৃত হয়ে অভিযোগ দাখিল করলে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের সচিব/সিনিয়র সচিব 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ' হিসাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন।</p>
৫.৩.২	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপরিধি:	<p>পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:</p> <p>(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত অভিযোগের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ;</p> <p>(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়;</p> <p>(গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও অবহিতকরণ কার্যক্রম গ্রহণ;</p> <p>(ঘ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায্যভাবে কোনো অভিযোগের প্রতিকার না হলে অভিযোগসম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন প্রভৃতি সংগ্রহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;</p> <p>(ঙ) অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ও সেবার মানোন্নয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অধীন অন্যান্য দপ্তরকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান; এবং</p> <p>(চ) অনিক ও আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত সুপারিশসমূহ বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ।</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
৫.৪	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি:	
৫.৪.১	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন:	<p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-এর নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল থাকবে:</p> <ol style="list-style-type: none"> ১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার - সভাপতি ২। প্রতিনিধি, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় (যুগ্মসচিবের নিচে নয়) - সদস্য ৩। প্রতিনিধি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্মসচিবের নিচে নয়) - সদস্য ৪। প্রতিনিধি, অর্থ বিভাগ (যুগ্মসচিবের নিচে নয়) - সদস্য ৫। অতিরিক্ত/যুগ্মসচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ - সদস্য-সচিব <ul style="list-style-type: none"> • মন্ত্রণালয়/বিভাগের পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণের পরেও নাগরিক যদি সংক্ষুব্ধ থাকেন, তাহলে তিনি এ সেলে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। • সেলের সকল সদস্যগণের জন্য লগ-ইন-এর ব্যবস্থা থাকবে। • মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা এবং অধিশাখা এই সেল-কে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করবে। এ লক্ষ্যে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা পর্যায়ে সফটওয়্যারে প্রশাসনিক লগ-ইন-এর ব্যবস্থা থাকবে।
৫.৪.২	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি:	<p>‘অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল’ নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবে:</p> <ol style="list-style-type: none"> (ক) ‘পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের’ সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ অভিযোগকারী’ কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ; (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়; (গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও অবহিতকরণ কার্যক্রম গ্রহণ; (ঘ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায্যনুভাবে কোনো অভিযোগের প্রতিকার না হলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের অনুমোদনক্রমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রতিবেদন সংগ্রহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান; (ঙ) অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ও সেবার মানোন্নয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অন্যান্য দপ্তরসমূহকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান; এবং (চ) ‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং’ কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান।
৫.৫	জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়:	<p>জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিভাগীয় কমিশনার অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে সমন্বয়ক হিসাবে নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করবেন:</p> <ol style="list-style-type: none"> (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 মন্ত্রণালয়/বিভাগের পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নজরে/গোচরে আনয়ন; এবং (ঘ) মাসিক সমন্বয় সভায় আলোচ্য সূচি হিসাবে তা অন্তর্ভুক্তকরণ।

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
৬.	অভিযোগ, আপিল ও পরিবীক্ষণ দাখিল পদ্ধতি:	
৬.১	অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি	<p>(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিসের সেবাসংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তিস্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;</p> <p>(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। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফর্ম (সংযোজনী 'ক-১') ব্যবহার করতে হবে;</p> <p>(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;</p> <p>(ঘ) ফ্রন্ট ডেস্কের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেস্কের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের আয়োজন; ২. ফ্রন্ট ডেস্কে সেবাসংক্রান্ত নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন চার্টার, ফর্ম, নির্দেশিকা ইত্যাদি সংরক্ষণ; ৩. আবেদনকারীদের বসার ব্যবস্থা রাখা এবং তাদের প্রতি সৌজন্যমূলক আচরণ প্রদর্শন; এবং ৪. ফ্রন্ট ডেস্কের সেবার মান যাচাইয়ের জন্য মূল্যায়ন ফর্ম রাখা। <p>(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;</p> <p>(চ) সংস্কৃত 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 হিসাবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। দাপ্তরিক-অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অথবা তার মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;</p> <p>(ছ) অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য প্রেরণ করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তিসংক্রান্ত অনলাইন ব্যবস্থাপনা পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;</p> <p>(জ) যেসকল দপ্তরে ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সেসকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফর্মে আপলোড করতে হবে;</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>(ঝ) ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস অথবা ই-মেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েবভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ই-মেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করতে হবে;</p> <p>(ঞ) Grievance Redress System (GRS) সফটওয়্যারে অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে One Time password (OTP) ব্যবস্থা রাখতে হবে এবং অভিযোগকারীকে জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর ও মোবাইল নম্বর ব্যবহার করে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।</p> <p>(ট) অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।</p> <p>(ড) নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না:</p> <ul style="list-style-type: none"> কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন বিষয়; তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত; এবং আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরকম ক্ষেত্রে।
৬.২	আপিল দাখিল পদ্ধতি:	অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্ধ হলে অথবা উক্ত 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 (অনুচ্ছেদ ৬.১ উল্লিখিত পদ্ধতি অনুযায়ী) অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফর্মে (সংযোজনী 'ক-২') আপিল দাখিল করতে পারবেন।
৬.৩	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:	<p>(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফর্মে (সংযোজনী 'ক-৩') মন্ত্রণালয়/বিভাগের পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দাখিল করা যাবে।</p> <p>(খ) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন কোনো দপ্তরের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফর্মে (সংযোজনী 'ক-৪') পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন দাখিল করা যাবে।</p>
৬.৪	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:	মন্ত্রণালয়/বিভাগের 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ' -এর সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফর্মে (সংযোজনী 'ক-৫') অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।
৭.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:	
৭.১	অনিক-এর কার্যপদ্ধতি:	<p>(ক) অনিক অনুচ্ছেদ ৭.১.১. অনুসরণ করে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:</p> <p>(i) অভিযোগ অন্য কোনো দপ্তরের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা-সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ;</p> <p>(ii) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ;</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্ণ ৩ ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>(iii) অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিভুক্তকরণ; এবং</p> <p>(iv) অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ।</p> <p>(খ) সেবা-সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মতামতের জন্য অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দিবেন এবং প্রেরিত অভিযোগের সঙ্গে নিম্নোক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন:</p> <p>(i) অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান;</p> <p>(ii) সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিতকরণ;</p> <p>(iii) সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ (explanation) জানানো;</p> <p>(iv) অধীন কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করা; এবং</p> <p>(v) আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করতে হবে।</p> <p>(গ) অনিক প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারবেন।</p> <p>(ঘ) মতামত প্রাপ্তির পর অথবা নির্ধারিত সময়ে মতামত পাওয়া না গেলে অনুচ্ছেদ ৭.১(ঙ) অনুসারে অনিক পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অধীন কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অসদাচরণ, বিধিবিহীন কাজ কিংবা অনিয়ম হয়েছে মর্মে অনিকের নিকট প্রতীয়মান হলে ৭.১.২ অনুচ্ছেদ অনুসরণে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তিনি তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন।</p> <p>(ঙ) অনিক দাখিলকৃত অভিযোগ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, সেবা প্রদানকারীর মতামত, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন—</p> <p>(i) অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করবেন। তবে অসদাচরণ, বিধিবিহীন কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;</p> <p>(ii) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদানের জন্য অধিক সময় প্রয়োজন মর্মে মতামত প্রদান করা হলে অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করবেন;</p> <p>(iii) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন; এবং</p> <p>(iv) যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগকারীকে প্রত্যাশিত সেবা প্রদান করা হয়নি বা আংশিক প্রদান করা হয়েছে, তাহলে তিনি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুসরণপূর্বক পূর্ণ সেবা প্রদান করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করবেন।</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>(চ) অনিক কর্তৃক সেবা প্রদানকারীকে ৭.১(ঙ) অনুচ্ছেদে সেবা প্রদানের নির্দেশনা দেওয়ার পর নির্ধারিত সময়ে উক্ত নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন। নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে ৭.১.২ অনুচ্ছেদ অনুসরণে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।</p> <p>(ছ) তদন্ত কার্যক্রমে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধিবিহীন 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।</p>
৭.১.১	অভিযোগ যাচাই-বাছাই:	<p>(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি না; ২. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)-এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না; ৩. অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তীব্র প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কি না; ৪. অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না; ৫. অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, জাতীয় পরিচয় পত্র, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না; ৬. অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না; এবং ৭. অনুচ্ছেদ ৬.১-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না। <p>(খ) 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</p> <p>(গ) উক্তরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর অনিক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।</p>
৭.১.২	অভিযোগ তদন্ত:	<p>(ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন:</p> <ol style="list-style-type: none"> (i) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অনিক-এর অধস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন; (ii) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমাণ ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>(খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসাবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিন সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;</p> <p>(গ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন এবং মতামত বা তদন্ত প্রতিবেদন নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রাপ্তির জন্য এস.এম.এস. বা ই-মেইলের মাধ্যমে তাগিদ দিতে পারবেন;</p> <p>(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; এবং</p> <p>(ঙ) সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং বক্তব্য পর্যালোচনা করে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট মতামতসহ তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করবেন।</p>
৭.২	আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি:	<p>(ক) আপিল কর্মকর্তা অনুচ্ছেদ ৭.১.১ অনুসরণ করে প্রাপ্ত আপিল প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;</p> <p>(খ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে অনিক অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী বা ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন;</p> <p>(গ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ তলব/সংগ্রহ করতে পারবেন;</p> <p>(ঘ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অনুচ্ছেদ ৭.১.২-এ বর্ণিত অনিকের অনুসৃত পদ্ধতির ন্যায় তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন;</p> <p>(ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে আপিল কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয়:</p> <p>(i) অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তবে তিনি অনিকের সিদ্ধান্ত সমর্থন করে সংশ্লিষ্ট সকলকে তীর সিদ্ধান্ত অবহিত করবেন;</p> <p>(ii) সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথভাবে প্রতিপালন করেননি প্রমাণিত/প্রতীয়মান হলে সিদ্ধান্ত প্রতিপালনের জন্য তিনি সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;</p> <p>(iii) অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথ না হলে, সেক্ষেত্রে তিনি উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন; এবং</p> <p>(iv) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধিবিহীন 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।</p>
৭.৩	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধতি:	<p>(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগে পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দাখিল করা হয়ে থাকলে তিনি অনুচ্ছেদ ৭.১.১ অনুসরণ করে প্রাথমিক যাচাই-বাছাই করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন;</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
		<p>(খ) পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ প্রয়োজন মনে করলে অনিক বা আপিল কর্মকর্তা অথবা তীর মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে মতামত গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে তিনি মতামত প্রদানের জন্য যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দিবেন;</p> <p>(গ) পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহ করতে পারবেন;</p> <p>(ঘ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক/আপিল কর্মকর্তার কার্যক্রম গ্রহণ ব্যতীত কোনো অভিযোগ 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ'-এর নিকট প্রেরণ করা হলে, তা কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ফেরত পাঠাতে পারবেন;</p> <p>(ঙ) প্রয়োজনে অভিযোগের বিষয়ে তদন্ত করতে পারবেন;</p> <p>(চ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ' নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:</p> <p>(i) যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগ নির্ধারিত সময়ে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, তাহলে 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ' সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে যথাযথ সিদ্ধান্ত প্রদান করবেন; এবং</p> <p>(ii) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অসদাচরণ, বিধিবিহীন কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন।</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
৭.৪	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি:	<p>(ক) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের নিকট 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে সংক্রমিত অভিযোগকারী' কোনো অভিযোগ প্রেরণ করলে সেলের সদস্য-সচিব অনুচ্ছেদ ৭.১.১ অনুসরণ করে প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর সেলের নিকট সিদ্ধান্তের জন্য উপস্থাপন করবেন;</p> <p>(খ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজনে অভিযোগসম্পর্কিত প্রতিবেদন সংগ্রহ করতে পারবেন;</p> <p>(গ) যে-কোনো অভিযোগ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ বা দপ্তর/সংস্থার অনিক/আপিল কর্মকর্তা/পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যক্রম গ্রহণ ব্যতীত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে দাখিল করলে, তা কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ফেরত পাঠাতে হবে;</p> <p>(ঘ) প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:</p> <p>(i) যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগ যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, তাহলে সেল সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে যথাযথ সিদ্ধান্ত প্রদান করবে;</p> <p>(ii) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অসদাচরণ, বিধিবিহীন 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;</p> <p>(iii) অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবে;</p> <p>(ছ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মতামত বা সুপারিশ কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির নিকট অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করবে এবং তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করবে।</p>
৭.৫	অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা:	<p>(ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ:</p> <p>(i) সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস;</p> <p>(ii) তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ২০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে;</p> <p>(খ) আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস;</p> <p>(গ) পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ১৫ কার্যদিবস;</p> <p>(ঘ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৪৫ কার্যদিবস; এবং</p> <p>(ঙ) অনুচ্ছেদ ৭.৩(চ) অনুসারে সেল কর্তৃক সুপারিশ বা পরামর্শ প্রদানের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
৮.	অভ্যাসগত/ভিত্তিহীন অভিযোগের বিষয়ে করণীয়:	একটি নির্ভরযোগ্য পদ্ধতিতে চিহ্নিত অভ্যাসগত/ভিত্তিহীন অভিযোগ দাখিলকারীদেরকে সিস্টেমে অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ৩ বছরের জন্য বারিত করা যাবে।
৯.	মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠান প্রধানের দায়িত্ব:	<p>মাঠ পর্যায় থেকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যন্ত সকল সরকারি দপ্তর প্রধান নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করবেন :</p> <p>(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্বের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি;</p> <p>(খ) সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেক হোল্ডারদের সমন্বয়ে প্রয়োজনীয়সংখ্যক প্রশিক্ষণ/কর্মশালার আয়োজন করতে হবে এবং এতৎসংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করতে হবে;</p> <p>(গ) অনুচ্ছেদ ৫.১ এবং ৫.২ অনুসরণ করে স্থায়ী দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ;</p> <p>(ঘ) তথ্য বাতায়নে (ওয়েবপোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, আবেদনের পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ;</p> <p>(ঙ) প্রতিমাসে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ-সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরে ইলেকট্রনিক/প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রেরণ (সংযোজনী গ-১);</p> <p>(চ) প্রতি ৩ (তিন) মাস অন্তর মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ-সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-এ ইলেকট্রনিক/প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রেরণ (সংযোজনী গ-২);</p> <p>(ছ) সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অনিক-এর কাজ নিয়মিত মনিটরিং এবং অনিক-এর সুপারিশ বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ;</p> <p>(জ) পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সুপারিশ বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ;</p> <p>(ঝ) মাঠ পর্যায়ের দপ্তরের ক্ষেত্রে সপ্তাহে একদিন এবং কেন্দ্রীয় পর্যায়ের দপ্তরের ক্ষেত্রে মাসে একদিন গণশুনানি গ্রহণ;</p> <p>(ঞ) অনলাইনে এবং ফ্রন্ট ডেস্ক-এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ;</p> <p>(ট) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম তদারকি ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান।</p> <p>(ঠ) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকারের তথ্যসংবলিত বাৎসরিক প্রতিবেদন প্রকাশ;</p> <p>(ড) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা-সম্পর্কিত লিফলেট ও পুস্তিকা প্রকাশ, এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসহ মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ; এবং</p> <p>(ঢ) যেসকল সেবাসংশ্লিষ্ট অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয়, সেগুলো চিহ্নিত করে সহজীকরণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ, যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়।</p>

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমা. ৩ ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫																																																
১	২	৩																																																
১০.	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব:	<p>(ক) যেসকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে অধিকসংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, সেগুলোর তালিকা প্রণয়ন এবং অভিযোগের প্রতিকার ও নিরসনের লক্ষ্যে কার্যকর ব্যবস্থা উদ্ভাবনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং</p> <p>(খ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের তথ্য বিশ্লেষণ করে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ।</p>																																																
১১.	তদারকি ও পরিবীক্ষণ:	<p>(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং' কমিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের সহায়তায় দেশের সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরসমূহের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম তদারকি ও পরিবীক্ষণ করবে :</p> <table border="0"> <tr> <td>১।</td> <td>মন্ত্রিপরিষদ সচিব</td> <td>-</td> <td>সভাপতি</td> </tr> <tr> <td>২।</td> <td>মুখ্য সচিব/সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৩।</td> <td>সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৪।</td> <td>সচিব, অর্থ বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৫।</td> <td>সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৬।</td> <td>সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৭।</td> <td>সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৮।</td> <td>সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>৯।</td> <td>সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>১০।</td> <td>সচিব, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>১১।</td> <td>সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়</td> <td>-</td> <td>সদস্য</td> </tr> <tr> <td>১২।</td> <td>সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ</td> <td>-</td> <td>সদস্য-সচিব</td> </tr> </table> <p>এই নির্দেশিকার আওতায় 'সচিব' বলতে 'সিনিয়র সচিব'ও বোঝাবে।</p> <p>(খ) কমিটি প্রতি ছয় মাসে অন্তত একবার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করবে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিষয়েও কমিটি প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা প্রদান করবে;</p> <p>(গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা-সংক্রান্ত নীতি-নির্ধারণী বিষয়সমূহ পর্যালোচনান্তে কমিটি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে; এবং</p> <p>(ঘ) কমিটি প্রয়োজনে সদস্য কো-অপ্ট করতে পারবে।</p>	১।	মন্ত্রিপরিষদ সচিব	-	সভাপতি	২।	মুখ্য সচিব/সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়	-	সদস্য	৩।	সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য	৪।	সচিব, অর্থ বিভাগ	-	সদস্য	৫।	সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ	-	সদস্য	৬।	সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	-	সদস্য	৭।	সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ	-	সদস্য	৮।	সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়	-	সদস্য	৯।	সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ	-	সদস্য	১০।	সচিব, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ	-	সদস্য	১১।	সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	-	সদস্য	১২।	সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য-সচিব
১।	মন্ত্রিপরিষদ সচিব	-	সভাপতি																																															
২।	মুখ্য সচিব/সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়	-	সদস্য																																															
৩।	সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য																																															
৪।	সচিব, অর্থ বিভাগ	-	সদস্য																																															
৫।	সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ	-	সদস্য																																															
৬।	সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	-	সদস্য																																															
৭।	সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ	-	সদস্য																																															
৮।	সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়	-	সদস্য																																															
৯।	সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ	-	সদস্য																																															
১০।	সচিব, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ	-	সদস্য																																															
১১।	সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	-	সদস্য																																															
১২।	সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য-সচিব																																															
১২.	অভিযোগ-বিষয়ক গবেষণা:	<p>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের অন্যতম উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবাপ্রত্যাশীদের অভিযোগের প্রতিকার ছাড়াও অভিযোগের প্রকৃতি, কারণ ও তা প্রতিরোধের উপায় অনুসন্ধান করা, যাতে জনসেবা কার্যক্রমে সুশাসন নিশ্চিত করা সম্ভব হয়। এ লক্ষ্যে অভিযোগসমূহের বিষয়ে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ গবেষণা পরিচালনাপূর্বক বাৎসরিক ফলাফল প্রকাশের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ গবেষণালব্ধ ফলাফলের ভিত্তিতে জনসেবার মান বৃদ্ধির নিমিত্ত প্রয়োজনীয় সংস্কারমূলক কার্যক্রম গ্রহণের উদ্যোগ নেবে।</p>																																																

ক্রমিক	সূচিপত্র	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) নির্দেশিকা- ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫
১	২	৩
১৩.	আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার:	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ প্রযুক্তির ক্রম উন্নতির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে অনলাইন জিআরএস সিস্টেমটি যুগোপযোগী এবং ব্যবহারকারীবান্ধব করার উদ্যোগ গ্রহণ করবে।
১৪.	নির্দেশিকা সংশোধন:	এ নির্দেশিকার কোনো বিষয় সংশোধন করার প্রয়োজন হলে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদনক্রমে তা সংশোধন করা যাবে।
১৫.	বিবিধ:	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম আরও সুসংহত করার লক্ষ্যে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ও প্রণোদনা প্রদান, গবেষণালব্ধ ফলাফল প্রকাশ এবং সেবাসংশ্লিষ্ট আইন-বিধিসমূহও পর্যালোচনা করা প্রয়োজন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে একটি পূর্ণাঙ্গ আইন থাকলে জনসেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহি ও গতিশীলতা বজায় থাকবে এবং নাগরিক অধিকার বাস্তবায়নের পথ আরও সুগম হবে। এ লক্ষ্যে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফর্ম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৬.১(খ) দ্রষ্টব্য]

বরাবর

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

..... (দপ্তরের নাম)

..... (দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগ যাচাই (বক্সে টিক দিয়ে নিশ্চিত করুন)

অভিযোগটি সিটিজেন চার্টারের আওতাধীন কি না? অভিযোগটির পুনরাবৃত্তি হয়েছে কি না? অভিযোগের সারবত্তা আছে কি না?

অভিযোগের প্রকৃতি (যে-কোনো একটি বক্সে টিক দিন)

নাগরিক অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

০১। অভিযোগকারীর নাম* :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র* :

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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) :

১০। সেবাপ্রার্থীর নাম :

১১। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে স্বয়ং/প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/নিকটাত্মীয়

অভিযোগ-সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিষয়* :

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; এবং

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন সনদের অনুলিপি।

সংযোজনী 'ক-২': আপিল দাখিল ফর্ম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুষ্টেদ ৬.২ দৃষ্টব্য]

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 (যে-কোনো একটি বক্সে টিক দিন)

অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম* :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র* :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা* :

০৪। বর্তমান ঠিকানা* (একই) :

০৫। মোবাইল নম্বর* :

০৬। ই-মেইল :

অভিযোগ-সংক্রান্ত তথ্য

০৭। সেবাসংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম* :

০৮। সেবার নাম* :

০৯। অভিযোগের বিষয়* :

১০। অভিযোগের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

১১। অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

১২। আপিলের বর্ণনা* :

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

আপিলকারীর স্বাক্ষর

তারিখ :

সংযুক্তি : ১। আপিলের বর্ণনা;

২। অভিযোগের অনুলিপি; এবং

৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।

সংযোজনী 'ক-৩': মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট হলে 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের' নিকট অভিযোগ দাখিল করণ

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৬.৩(ক) দ্রষ্টব্য]

বরাবর

পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ

..... মন্ত্রণালয়/বিভাগ

অভিযোগ যাচাই (বক্সে টিক দিয়ে নিশ্চিত করুন)

অভিযোগটি সিটিজেন চার্টারের আওতাধীন কি না? অভিযোগটির পুনরাবৃত্তি হয়েছে কি না? অভিযোগের সারবত্তা আছে কি না?

অভিযোগের প্রকৃতি (যে-কোনো একটি বক্সে টিক দিন)

নাগরিক অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

০১। অভিযোগকারীর নাম* :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র* :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা* :

০৪। বর্তমান ঠিকানা* (একই) :

০৫। মোবাইল নম্বর* :

০৬। ই-মেইল :

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

০৭। সেবা-সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ* :

০৮। সেবার নাম* :

০৯। সেবার আবেদনের তারিখ :

১০। সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

১১। সেবাপ্রার্থীর নাম :

১২। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক : স্বয়ং/প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/নিকটাত্মীয়

অভিযোগ-সংক্রান্ত তথ্য

১৩। অভিযোগের বিষয়* :

১৪। 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*; এবং

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন সনদের অনুলিপি।

সংযোজনী 'ক-৪': অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা পর্যায়ে আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংস্কৃত হলে 'পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের' নিকট অভিযোগ দাখিল ফর্ম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৬.৩(খ) দ্রষ্টব্য]

বরাবর

পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষ

..... মন্ত্রণালয়/বিভাগ

অভিযোগ যাচাই (বক্সে টিক দিয়ে নিশ্চিত করুন)

অভিযোগটি সিটিজেন চার্টারের আওতাধীন কি না? অভিযোগটির পুনরাবৃত্তি হয়েছে কি না? অভিযোগের সারবত্তা আছে কি না?

আপিলকারীর প্রকৃতি (যে-কোনো একটি বক্সে টিক দিন)

অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম* :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র* :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা* :

০৪। বর্তমান ঠিকানা* (একই) :

০৫। মোবাইল নম্বর* :

০৬। ই-মেইল :

সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

০৭। সেবা-সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম* :

০৮। সেবার নাম* :

০৯। অভিযোগ/আপিলের বিষয়* :

১০। অভিযোগ/আপিলের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

১১। অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

১২। আপিলের বর্ণনা* :

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

আপিলকারীর স্বাক্ষর

তারিখ :

সংযুক্তি : ১। অভিযোগের বর্ণনা;

২। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিলের অনুলিপি*; এবং

৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।

সংযোজনী 'ক-৫': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল ফর্ম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৫.৩.২(জ) দৃষ্টব্য]

সভাপতি

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অভিযোগ যাচাই (বক্সে টিক দিয়ে নিশ্চিত করুন)

অভিযোগটি সিটিজেন চার্টারের আওতাধীন কি না? অভিযোগটির পুনরাবৃত্তি হয়েছে কি না? অভিযোগের সারবত্তা আছে কি না?
আপিলকারীর প্রকৃতি (যে-কোনো একটি বক্সে টিক দিন)

অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম* :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র* :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা* :

০৪। বর্তমান ঠিকানা* (একই) :

০৫। মোবাইল নম্বর* :

০৬। ই-মেইল :

সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

০৭। সেবা-সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম* :

০৮। সেবার নাম* :

০৯। অভিযোগ/আপিলের বিষয়* :

১০। অভিযোগ/আপিলের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

১১। অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিলসংক্রান্ত তথ্য

১২। আপিলের বর্ণনা* :

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ :

স্বাক্ষর

সংযুক্তি : ১। অভিযোগের বর্ণনা;

২। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিলের অনুলিপি*; এবং

৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র।

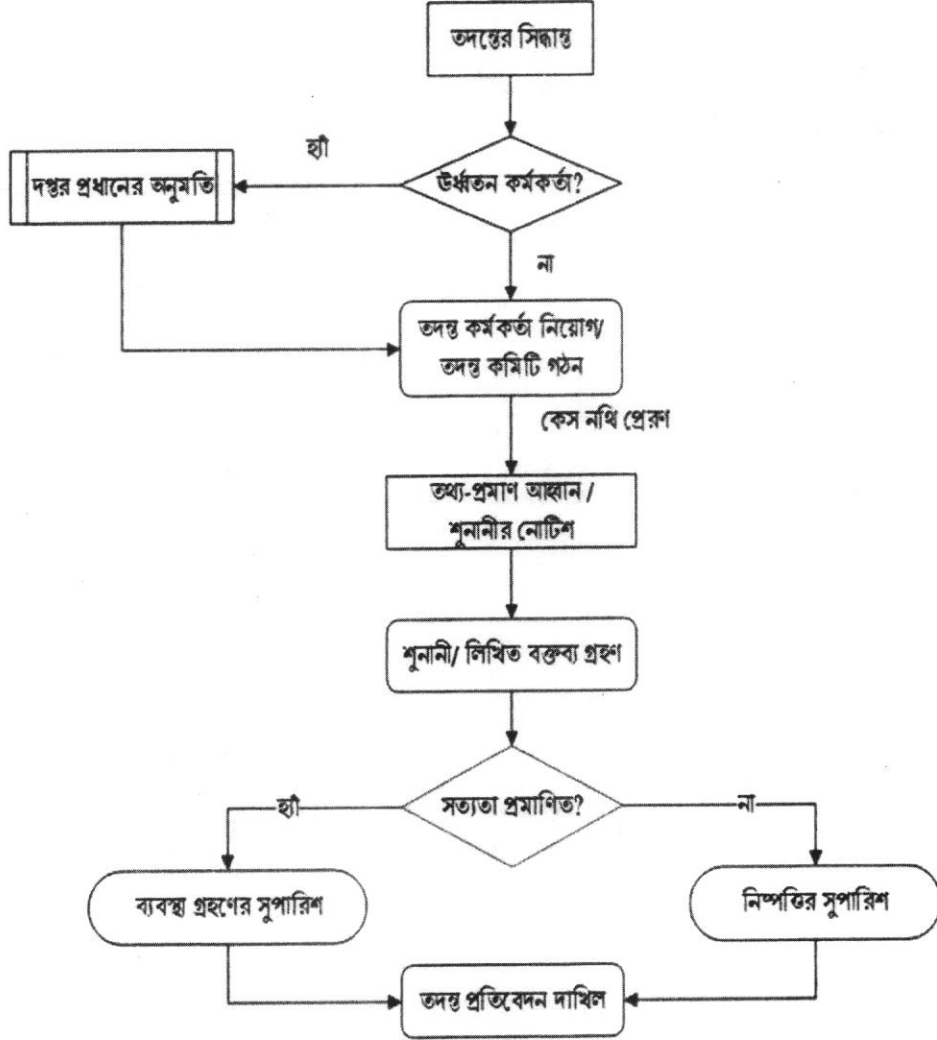
সংযোজনী 'খ-১' : অনিক-এর কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৭.১ দ্রষ্টব্য]



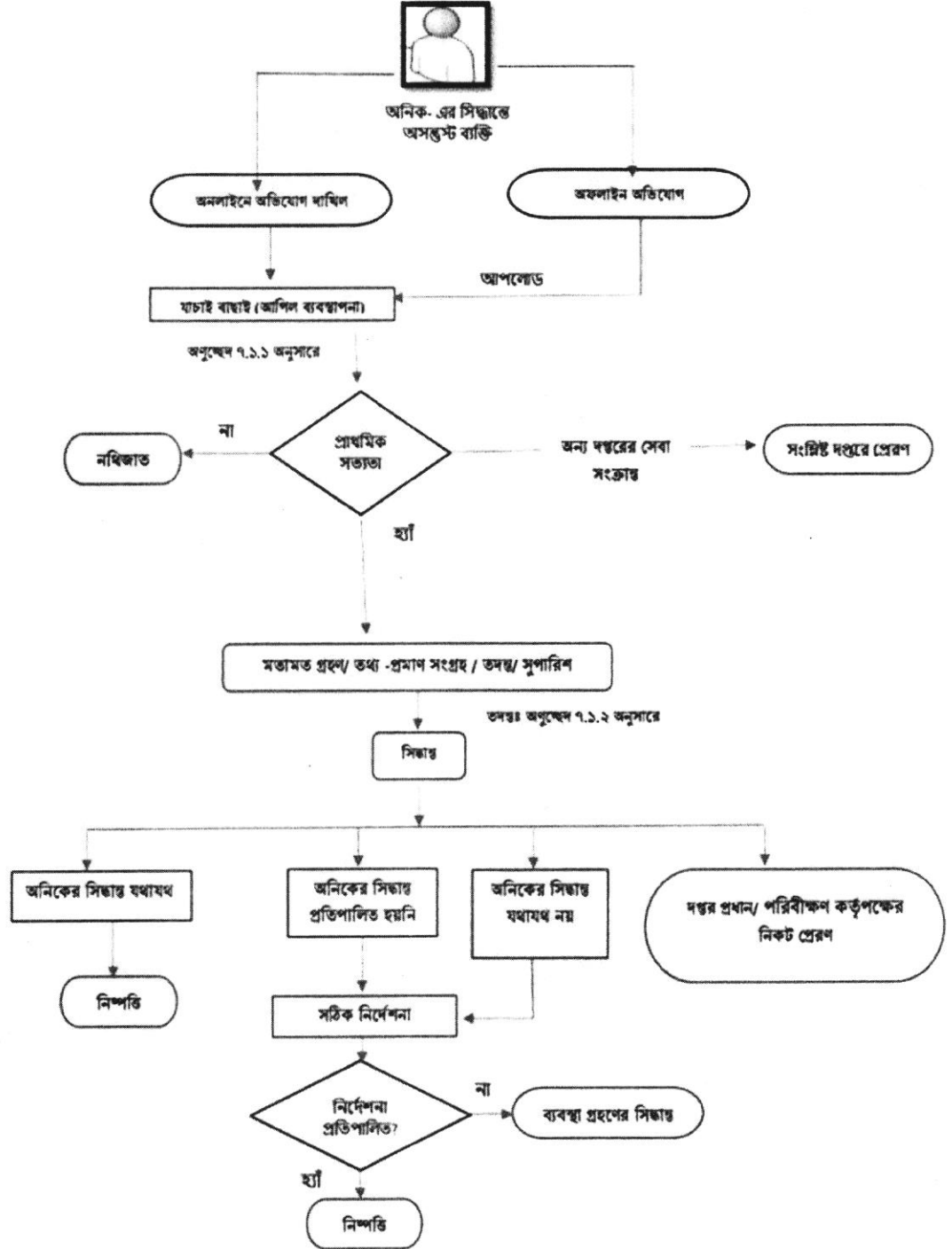
সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৭.১.২ দ্রষ্টব্য]



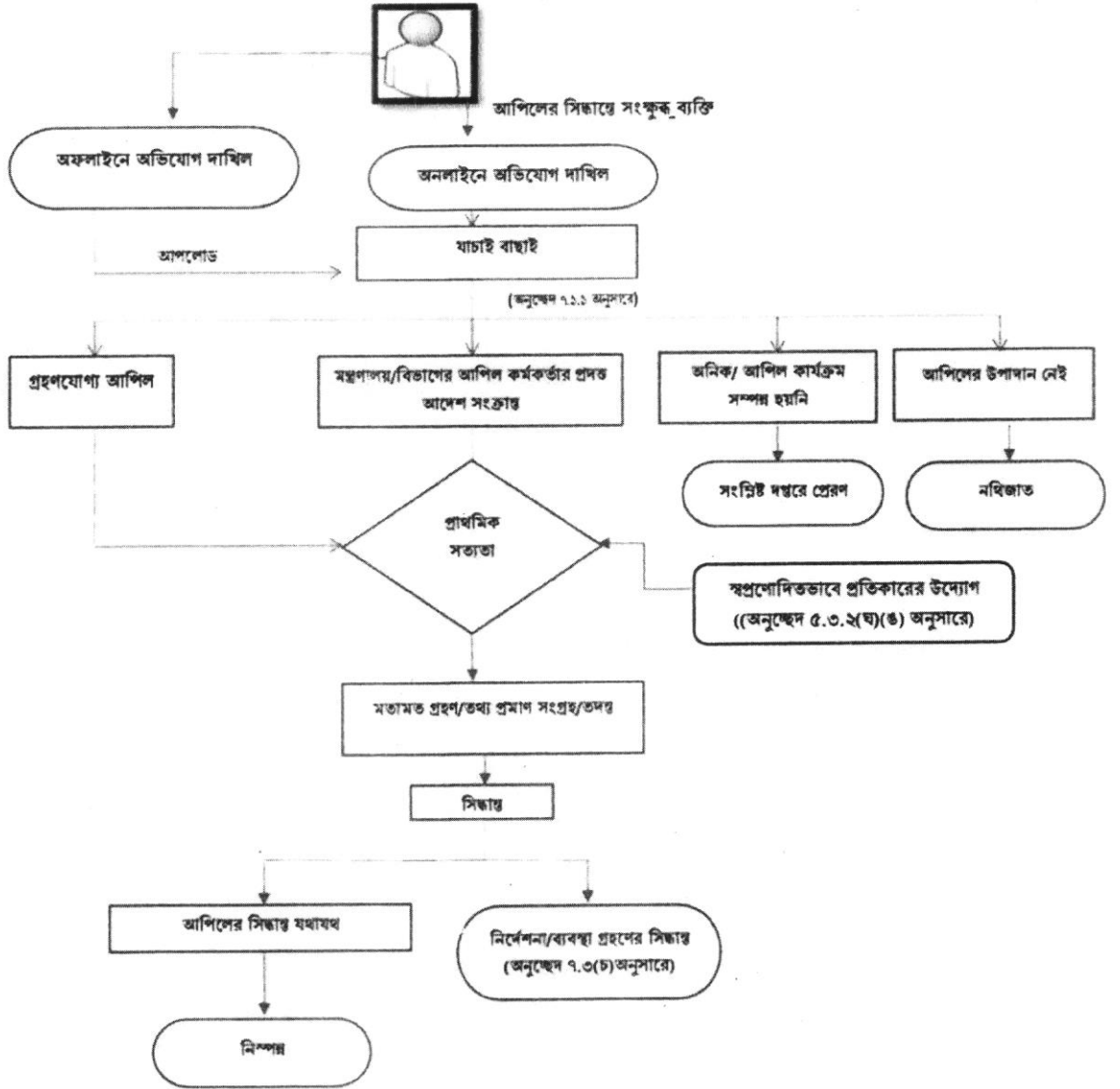
সংযোজনী 'খ-৩' : আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৭.২ দ্রষ্টব্য]

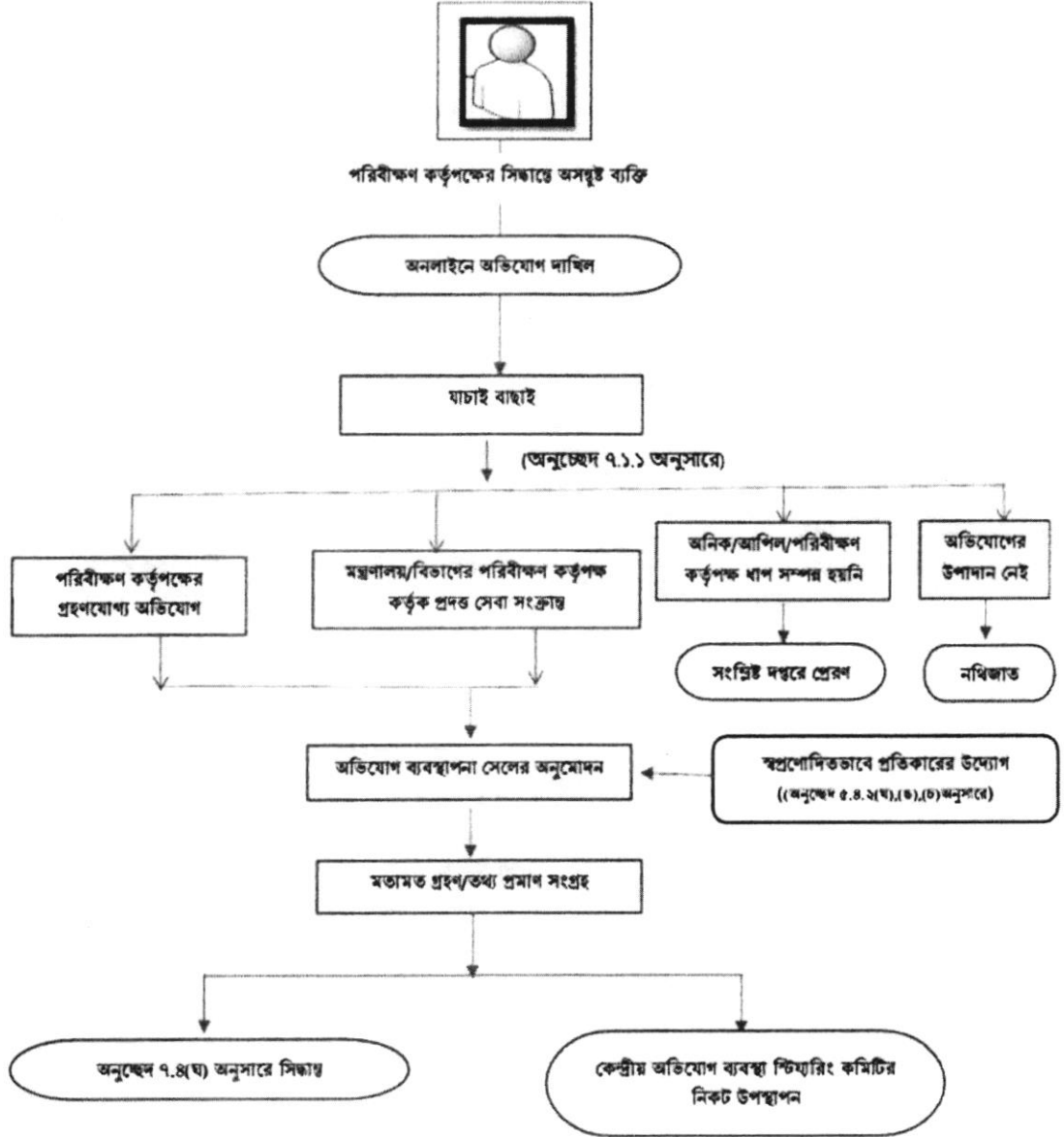


সংযোজনী 'খ-৪' : পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৭.৩ দ্রষ্টব্য]



সংযোজনী 'খ-৫' : অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-এর কার্যপদ্ধতি
 [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা, ২০১৫(পরিমার্জিত ২০১৮) সংশোধিত ২০২৫-এর অনুচ্ছেদ ৭.৪ দ্রষ্টব্য]



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

অফিসের নাম

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/(মোট অভিযোগ))
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

- নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ = [বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ (কলাম ৭)+অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম-৬)]

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট আপিল)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৯

৩. পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা		অভিযোগের নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৯

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে।

সংযোজনী 'গ-২': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম

.....মাস হতেমাস পর্যন্ত

৩. মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরিত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য তিন মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী তিন মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য তিন মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X১০০/মোট আপিল)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৯

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে।

সংযোজনী 'গ-৩': রেজিস্টার

১. অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর/ কেস নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগ- কারীর নাম, জাতীয় পরিচয়পত্র, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল	অভিযোগের মাধ্যম	অভিযোগের ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন (অভিযোগের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে কি না)
				ওয়েবসাইট/ অফলাইন/ স্বপ্রণোদিত	নাগরিক/ কর্মকর্তা- কর্মচারী/ দাপ্তরিক				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

২. আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর/কেস নম্বর	আপিল গ্রহণের তারিখ	আপিলকারীর নাম, জাতীয় পরিচয়পত্র, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল	আপিলকারীর ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন (আপিলের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে কি না)
				(অভিযোগকারী/ কর্মকর্তা-কর্মচারী)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

৩. পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর/কেস নম্বর	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিকট আগত তারিখ	আপিলকারীর নাম, জাতীয় পরিচয়পত্র, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল	আপিলকারীর ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	পরিবীক্ষণ কর্তৃপক্ষের নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন (অভিযোগের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে কি না)
				(অভিযোগকারী/ কর্মকর্তা- কর্মচারী)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

বা.স.মু. -২০১৮/১৯-৪৭৩০(কম. সি-৪)—৫,০০০ বই, ২০২৫