



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ



ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট
ডিপিএইচই ভবন, ৯ বম তলা, ১৪, শহিদ ক্যাপটেন মনসুর আলী সরনী
কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।

”অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া”

প্রণয়নে: সামসউদ্দিন মোঃ রফি
সোশ্যাল স্পেশালিষ্ট
ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট

এপ্রিল ২০২৫

অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া

ভূমিকা

বিশ্বব্যাপক অর্থায়নে বাস্তবায়নাত্মক প্রকল্পগুলির একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হলো অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM), যা প্রকল্প বাস্তবায়নের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত কমিউনিটি এবং অন্যান্য অংশীদারদের/স্টেকহোল্ডারদের কাছ থেকে অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া গ্রহণ, মূল্যায়ন এবং সমাধানের একটি আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা হিসেবে কাজ করে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) নিম্নলিখিত বিষয়গুলো নিশ্চিত করে:

১. জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা বৃদ্ধিঃ

বাস্তবায়নকারীদের কমিউনিটির কাছে দায়বদ্ধ করাঃ একটি GRM অংশীদারদের তাদের সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ প্রকাশ করার জন্য একটি পথ প্রদান করে যখন তারা মনে করে যে প্রকল্পের এই কাজটি এভাবে বাস্তবায়নের ফলে তাদের ক্ষতি করেছে বা করার সম্ভাবনা রয়েছে। এটি প্রকল্প বাস্তবায়নকারী, ঋণগ্রহীতা সরকার এবং জড়িত যেকোনো ঠিকাদারসহ বিভিন্ন কর্তৃপক্ষের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করে।

স্বচ্ছতা নিশ্চিত করেঃ অভিযোগ গ্রহণ, প্রতিক্রিয়াকরণ এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য সুস্পষ্ট পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করে, GRM প্রকল্পের কার্যক্রমকে আরও স্বচ্ছ করে তোলে। এটি প্রকল্প এবং ক্ষতিগ্রস্ত কমিউনিটির মধ্যে আস্থা তৈরি করতে সহায়তা করে।

২. ঝুঁকি চিহ্নিতকরণ এবং প্রশমনঃ

প্রাথমিক সতর্কতামূলক ব্যবস্থাঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) একটি প্রাথমিক সতর্কতা ব্যবস্থা হিসেবে কাজ করতে পারে, সম্ভাব্য নেতিবাচক প্রভাব বা উদীয়মান/অনাগত সমস্যাগুলি চিহ্নিত করে বড় ধরনের দ্বন্দ্ব বা প্রকল্প বাস্তবায়ন বিলম্বিত হওয়ার আগেই অভিযোগগুলি দ্রুত সমাধান করলে ভবিষ্যতে আরও উল্লেখযোগ্য সমস্যা প্রতিরোধ করা সম্ভব হয়।

কর্ম পরিকল্পনা ও প্রকল্প এবং বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া প্রয়োজনে উন্নয়ন করা যায়ঃ GRM-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/অসন্তোষ/প্রতিক্রিয়া প্রকল্প কার্যক্রমের কার্যকারিতা এবং ন্যায্যতা (Equity) সম্পর্কে মূল্যবান অন্তর্দৃষ্টি প্রদান করতে পারে। এই তথ্য কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সমন্বয় করতে ব্যবহার করা যেতে পারে, যার ফলে আরও ভালো ফলাফল পাওয়া যায়।

সামাজিক ও পরিবেশগত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনাঃ বিশ্বব্যাপকের প্রকল্পগুলি প্রায়শই জটিল সামাজিক ও পরিবেশগত প্রেক্ষাপটে কাজ করে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের দ্বারা উত্থাপিত সামাজিক ও পরিবেশগত সমস্যা/ক্ষতি/উদ্বেগগুলি সনাক্তকরণ এবং সমাধান করতে, ব্যাপকের সুরক্ষা নীতিগুলির বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে এবং টেকসই উন্নয়নকে উৎসাহিত করতে সহায়তা করে।

৩. সামাজিক অন্তর্ভুক্তি এবং অংশগ্রহণ বৃদ্ধিঃ

দুর্বলদের কথা বলাঃ একটি সু-পরিকল্পিত GRM সকল স্টেকহোল্ডারদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে এবং সহজেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রবেশ করতে পারে, যার মধ্যে দুর্বল এবং প্রান্তিক গোষ্ঠীগুলিও রয়েছে যাদের সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ প্রকাশ করার অন্য কোন উপায় নাও থাকতে পারে। GRM প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দুর্বল এবং প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ শোনা হয় এবং তাদের অভিযোগের সমাধান করা হয়।

আস্থা ও সহযোগিতা তৈরি করাঃ সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ প্রতিকার করার জন্য একটি ন্যায্য এবং কার্যকর ব্যবস্থা প্রদানের মাধ্যমে, এই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) আস্থা তৈরি করতে পারে এবং প্রকল্প ও ক্ষতিগ্রস্ত

কমিউনিটি/ব্যক্তির মধ্যে আরও ভাল সম্পর্ক গড়ে তুলতে পারে। এব্যবস্থা প্রকল্পে বৃহত্তর কমিউনিটির সমর্থন এবং অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে পারে।

৪. আস্থা ও সামাজিক মূলধন (সোস্যাল ক্যাপিটাল) গড়ে তোলাঃ

একটি সুপরিবর্তিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) প্রমাণ করে যে বিশ্বব্যাপক এবং বাস্তবায়নকারী সংস্থা কমিউনিটির সমস্যা/অভিযোগ/উদ্বেগ মোকাবেলা করে এবং মানুষের সাথে ন্যায্য আচরণ করার বিষয়টি নিশ্চিত করে। এটি আস্থা তৈরি করতে পারে এবং প্রকল্প-ক্ষতিগ্রস্ত কমিউনিটির/মানুষের এবং অন্যান্য অংশীদারদের সাথে সম্পর্ক উন্নত করতে পারে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRM) মাধ্যমে জনগণের সাথে সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি, প্রকল্পে মালিকানা এবং অংশগ্রহণের অনুভূতি জাগাতে পারে, যা এর দীর্ঘমেয়াদী স্থায়িত্ব/টেকসই করতে অবদান রাখে।

৫. সামাজিক ও পরিবেশগত সুরক্ষা নিশ্চিত করাঃ

বিশ্বব্যাপকের আর্থিক সহায়তায় বাস্তবায়িত প্রকল্পগুলোতে পরিবেশগত ও সামাজিক সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) চালু করা হয়। এই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রকল্পগুলি মানুষ এবং পরিবেশের ক্ষতি প্রতিরোধ এবং প্রশমন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে পরিবেশগত ও সামাজিক সুরক্ষা নীতিগুলি মেনে চলে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) অনৈচ্ছিক পুনর্বাসন, পরিবেশগত অবক্ষয়, জীবিকার উপর প্রভাব এবং আদিবাসীদের অধিকার লঙ্ঘনের মতো সমস্যা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য একটি উপায় প্রদান করে।

৬. ন্যায় পরায়ণতা এবং ন্যায্যতা প্রতিষ্ঠিত করাঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) ঝুঁকিপূর্ণ বা প্রান্তিক গোষ্ঠীগুলিকে তাদের সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ উত্থাপন এবং প্রতিকার চাওয়ার জন্য একটি প্ল্যাটফর্ম প্রদান করে, যাতে প্রকল্প চক্র জুড়ে তাদের সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগের বিষয়গুলো শোনা হয় এবং তাদের অধিকার সুরক্ষিত থাকে।

কমিউনিটির মানুষ/যে কোন স্টেকহোল্ডার সহজেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRM) মাধ্যমে সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ বা উদ্বেগ উত্থাপন করতে পারে এবং প্রকল্পের উন্নয়ন কার্যক্রম বাস্তবায়নে ও ফলাফলে অর্জনে অবদান রাখতে পারে।

মূলত, একটি কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRM) কেবল একটি পদ্ধতিগত প্রয়োজনীয়তা নয় বরং বিশ্বব্যাপক-সমর্থিত প্রকল্পগুলি সামাজিক ও পরিবেশগত সুরক্ষা নীতিমালা মেনে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার, যা আরও টেকসই এবং ন্যায্যতাভিত্তিক উন্নয়ন ফলাফল অর্জনে সহায়তা করে। এটি ক্ষতিগ্রস্ত কমিউনিটি/সম্প্রদায়গুলিকে ক্ষমতায়িত করে, প্রকল্পের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করে এবং প্রকল্পগুলির সামগ্রিক সাফল্য এবং স্থায়িত্বে অবদান রাখে।

উল্লেখিত উপাদান গুলো বিবেচনায় রেখে ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট এ তিনটি স্তরে অভিযোগ প্রতিকার কমিটি গঠন করা হবে।

স্তর-১ঃ সিটি কর্পোরেশনের/পৌরসভার কাউন্সিলরের অফিস,

স্তর-২ঃ সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অফিস এবং

স্তর-৩ঃ জাতীয় পর্যায়ে জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল ভবনে অবস্থিত ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট এর প্রকল্প ব্যবস্থাপনা ইউনিট (পিএমইউ) অফিসে অভিযোগ প্রতিকারের কমিটি গঠন করা হবে। কমিটির পাশাপাশি সকল স্তরেই ফোকাল পয়েন্ট নিয়োজিত থাকবে।

সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা এর কাউন্সিলরের অফিস গঠিত ১ম স্তরের "ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" হবে অভিযোগ প্রতিকারের প্রথম কেন্দ্রবিন্দু। ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) প্রকল্প ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রকল্পভুক্ত কমিউনিটি/মহল্লা ও ওয়ার্ড পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার করার জন্য সকল সুপারিশ ও পরামর্শ প্রদানের দ্বায়িত্বে নিয়োজিত থাকবে। কমিউনিটির জনগণের/মহল্লাবাসীর প্রকল্পের যে কোন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করার ক্ষেত্রে বা বাস্তবায়ন সম্পর্কিত কোন উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষ থাকলে তা ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) এর সাথে যোগাযোগ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি বা প্রতিকার পাওয়ার ও পরামর্শ প্রদানের দায়িত্ব পিএমইউ নিশ্চিত করবে। অভিযোগ প্রতিকার করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) সম্পূর্ণরূপে অবহিত থাকবে। পাশাপাশি উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষ দাখিল করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া মহল্লাবাসী/কমিউনিটির জনসাধারণকে বিস্তারিতভাবে বিভিন্ন মাধ্যমে অবহিত করা হবে। ১ম স্তরের GRC-এর কার্যালয়টি কাউন্সিলরের অফিসে থাকবে এবং মহল্লা/ওয়ার্ড পর্যায়ে কমিউনিটির যে কোন অভিযোগ পাওয়া সাপেক্ষে প্রতিকার ও পরামর্শ প্রদান করবে। GRC-এর সদস্যগণ সমস্যা/অভিযোগ/উদ্বেগ ও অভিযোগের যথাযথ উপস্থাপনের পাশাপাশি নিরপেক্ষ শুনানি, তদন্ত এবং স্বচ্ছ সমাধান নিশ্চিত করবে। GRC আহবায়ক সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলরকে/কাউন্সিলর অফিসের সচিবকে অভিযোগ প্রতিকারের সভায় উপস্থিতি নিশ্চিত করবেন। যদি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি একজন মহিলা হন, তাহলে GRC সংশ্লিষ্ট মহিলা ওয়ার্ড কাউন্সিলরকে প্রতিকারের সভায় শুনানিতে অংশ নিতে অনুরোধ করবেন। ওয়ার্ড পর্যায়ে ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি গঠনের পর অভিযোগ প্রতিকারের জন্য ১জন ফোকাল পয়েন্ট হিসেবে নিয়োজিত থাকবে।

সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অফিস পর্যায়ে ২য় স্তরের "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" হবে অভিযোগ প্রতিকারের দ্বিতীয় কেন্দ্রবিন্দু। "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)", কমিউনিটি/মহল্লা ও ওয়ার্ড পর্যায়ে দাখিলকৃত অভিযোগ প্রতিকারের দায়িত্বে নিয়োজিত থাকবে। "ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) কমিউনিটি/মহল্লা ও ওয়ার্ড পর্যায়ে দাখিলকৃত অভিযোগ ১০ কর্মদিবসের মধ্যে প্রতিকার করতে না পারলে সেই অভিযোগ/সমস্যা/উদ্বেগটি প্রতিকারের/সমাধানের জন্য "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" বরাবর প্রেরণ করবে।

"সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ/সমস্যা/উদ্বেগটি সভা আহবানের মাধ্যমে প্রতিকার/সমাধান করবে। "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" তে যদি কোন কারণে প্রতিকার বা সমাধান না হয় সেক্ষেত্রে কমিটি ৩য় স্তরের অর্থাৎ জাতীয় পর্যায়ে জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল ভবনে অবস্থিত ইমপ্রুভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট এর প্রধান কার্যালয়ে "অভিযোগ প্রতিকার কমিটিতে" প্রেরণ করবে।

জাতীয় পর্যায়ের "অভিযোগ প্রতিকার কমিটি ১০ কর্মদিবসের মধ্যে কমিউনিটির জনগণের/মহল্লাবাসীর সমস্যা/অভিযোগ/উদ্বেগ বা অসন্তোষ প্রতিকার বা সমাধানের জন্য "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" এর আহবায়ক "ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" এর নির্বাচিত সদস্য এবং মহল্লা ও ওয়ার্ড পর্যায়ে দাখিলকৃত অভিযোগকারীগণের সাথে সভা আহবান করে বিস্তারিত আলোচনা ও শুনানী সাপেক্ষে অভিযোগ নিষ্পত্তি বা প্রতিকার করবে।

প্রকল্পের আওতায় ৩ টি স্তরের অভিযোগ প্রতিকার কমিটি

ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট এর আওতায় ৩-স্তরে অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) গঠন করা হবে। অভিযোগ প্রতিকার কমিটি গুলো নিম্নরূপ :

প্রকল্পের প্রধান কার্যালয়ে "অভিযোগ প্রতিকার কমিটি(GRC)" এর গঠন ও কর্মপরিধি

ক্রমিক নং	পদ সমূহ	পদবী
০১।	প্রকল্প পরিচালক, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	আহ্বায়ক
০২।	মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৩।	প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৪।	ভেক্টর ম্যানেজমেন্ট স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৫।	মেডিক্যাল ওয়েস্ট ম্যানেজমেন্ট স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৬।	এনভায়রনমেন্টাল স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৭।	বিসিসি স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৮।	পাবলিক হেল্থ স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য
০৯।	সোশ্যাল স্পেশালিষ্ট, ইমপ্রভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট	সদস্য- সচিব

অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি

অভিযোগ প্রতিকার করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) সম্পূর্ণরূপে অবহিত থাকবে। প্রথম স্তরের GRC-এর কার্যালয়টি ওয়ার্ড কাউন্সিলরের অফিসে থাকবে এবং কমিউনিটি/মহল্লা/ওয়ার্ড পর্যায়ে কমিউনিটির যে কোন অভিযোগ প্রতিকার ও পরামর্শ প্রদান করবে। সকল স্তরের GRC-এর সদস্যগণ অভিযোগ ও অভিযোগের যথাযথ উপস্থাপনের পাশাপাশি নিরপেক্ষ শুনানি, তদন্ত এবং স্বচ্ছ সমাধান নিশ্চিত করবে।

জাতীয় পর্যায়ে (পিএমইউ) স্তরে "অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া

ক) PMU অফিসে GRC এর জন্য কমিটির সদস্য সচিব একটি অভিযোগ দাখিল রেজিস্টার খুলবেন।

খ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প এবং প্রাপ্তির তারিখ সহ অভিযোগ দাখিল রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন।

গ) প্রকল্প ব্যবস্থাপনা ইউনিট (পিএমইউ) GRC সদস্য, সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা পর্যায়ের প্রতিনিধি, কমিউনিটি প্রতিনিধি এবং অভিযোগকারীদের সাথে একটি সভা আহ্বান করবেন।

ঘ) সভার কার্যবিবরণী সকলের সম্মতিতে GRC রেজুলেশন বইয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে লিপিবদ্ধ করবেন।

ঙ) তারা ১০ কর্মদিবসের মধ্যে সমস্যার সমাধান করার চেষ্টা করবেন।

চ) সমস্যাটি অমীমাংসিত থেকে গেলে সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যের মতামতের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিবেন।

ছ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প এবং প্রাপ্তির তারিখসহ সমাপনী বইয়ে ইস্যুটি নিবন্ধিত করবেন।

“সিটি কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) এর গঠন ও কর্মপরিধিঃ

ক্রমিক নং	পদ সমূহ	পদবী
০১।	সচিব, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন	আহ্বায়ক
০২।	প্রধান সমাজ কল্যাণ ও বস্তি উন্নয়ন কর্মকর্তা/সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা, ঢাকা উত্তর/দক্ষিণ/ চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন	সদস্য
০৩।	নির্বাহী প্রকৌশলী, পরিবেশ জলবায়ু ও দূর্যোগ ব্যবস্থাপনা ঢাকা উত্তর/দক্ষিণ/ চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন	সদস্য
০৪।	বস্তি উন্নয়ন কর্মকর্তা, ঢাকা উত্তর/দক্ষিণ/ চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন	সদস্য
০৫।	সিটি কর্পোরেশন এলাকায় কর্মরত এনজিও প্রতিনিধি (GRM -এ অভিজ্ঞতা সম্পন্ন)	সদস্য-১
০৬।	সিটি কর্পোরেশন এলাকায় কর্মরত এনজিও প্রতিনিধি (GRM -এ অভিজ্ঞতা সম্পন্ন)	সদস্য-২
০৭।	ফোকাল পার্সন, সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন	সদস্য- সচিব

পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC) এর গঠন ও কর্মপরিঃ

ক্রমিক নং	পদ সমূহ	পদবী
০১।	সচিব, তারাবো/সভার পৌরসভা	আহ্বায়ক
০২।	সমাজ কল্যাণ কর্মকর্তা তারাবো/সভার পৌরসভা	সদস্য
০৩।	নির্বাহী/ সহকারী প্রকৌশলী তারাবো/সভার পৌরসভা	সদস্য
০৪।	বস্তি উন্নয়ন কর্মকর্তা, তারাবো/সভার পৌরসভা	সদস্য
০৫।	পৌরসভা এলাকায় কর্মরত এনজিও প্রতিনিধি (GRM -এ অভিজ্ঞতা সম্পন্ন)	সদস্য
০৬।	সামাজিক সংগঠনের একজন প্রতিনিধি তারাবো/সভার পৌরসভা	সদস্য
০৭।	পৌরসভা ফোকাল পার্সন,	সদস্য - সচিব

”সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা পর্যায়ের অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া

- ক) GRC সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা সচিব তাঁর অফিসে একটি অভিযোগ রেজিস্টার খুলবেন ।
- খ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প এবং প্রাপ্তির তারিখসহ অভিযোগগুলি বইয়ে লিপিবদ্ধ করবেন ।
- গ) কমিটি সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কমিটির প্রতিনিধি এবং অভিযোগকারীর সাথে সভা আহ্বান করবেন ।
- চ) সভার কার্যবিবরণী সকলের সম্মতিতে রেজুলেশন বইয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে লিপিবদ্ধ করবেন ।
- খ) তাঁরা ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে সমস্যার সমাধান করার চেষ্টা করবেন ।
- চ) যদি সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ/উদ্বেগ অমীমাংসিত থেকে যায়, তাহলে তা জাতীয় পর্যায়ে প্রধান কার্যালয়ে ”অভিযোগ প্রতিকার কমিটি এর কাছে প্রেরণ করবে এবং অভিযোগকারী/সমস্যা/উদ্বেগ উত্থাপনকারীকে সমাধানের জন্য প্রধান কার্যালয়ে ”অভিযোগ প্রতিকার কমিটির সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করবেন ।
- ছ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প এবং প্রাপ্তির তারিখসহ সমাপনী বইয়ে ইস্যুটি লিপিবদ্ধ করবেন ।

”ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)” এর গঠন ও কর্মপরিধিঃ

ক্রমিক নং	পদ সমূহ	পদবী
০১।	ওয়ার্ড কাউন্সিলর	আহ্বায়ক
০২।	ওয়ার্ডে কর্মরত এনজিও প্রতিনিধি (জিআরএম-এ অভিজ্ঞতা সম্পন্ন)	সদস্য
০৩।	সংশ্লিষ্ট মহিলা ওয়ার্ড কাউন্সিলর	সদস্য
০৪।	পরিবার কল্যাণ পরিদর্শক (FWV)	সদস্য
০৫।	মহল্লায় বসবাসরত অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা	সদস্য
০৬।	বাড়ী মালিক সমিতির সভাপতি/সম্পাদক/ক্যাশিয়ার/সদস্য	সদস্য
০৭।	ওয়ার্ড সচিব	সদস্য - সচিব

”ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)” পর্যায়ের অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া

- ক) ওয়ার্ড পর্যায়ে GRC একটি অভিযোগ দাখিল রেজিস্টার খুলবেন ।
- খ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প/সিল মোহর এবং প্রাপ্তির তারিখসহ সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ/উদ্বেগগুলি অভিযোগ দাখিল রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন ।
- গ) GRC সদস্য এবং সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ/উদ্বেগ উত্থাপনকারীর সাথে একটি যৌথ সভা আয়োজন করবেন ।
- ঘ) সভার কার্যবিবরণী সকলের সম্মতিতে রেজুলেশন বইয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে লিপিবদ্ধ করবেন ।
- ঙ) তারা নিজেরাই ১০ কর্মদিবসের মধ্যে ওয়ার্ড পর্যায়ে সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করবেন ।

চ) সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ/উদ্বেগ অমীমাংসিত থেকে গেলে তা প্রতিকারের জন্য "সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" কমিটির কাছে প্রেরণ করবেন।

ছ) ক্রমিক নম্বর, স্ট্যাম্প এবং প্রাপ্তির তারিখসহ সমাপনী বইয়ে ইস্যুটি লিপিবদ্ধ করবেন।

পিএমএউ/সিটি কর্পোরেশন/ওয়ার্ড পর্যায়ে GRC এর এখতিয়ার

GRC এর এখতিয়ার নিম্নরূপ:

ক) GRC কমিটি কর্তৃক প্রাপ্ত সামাজিক ও পরিবেশগত সমস্যা/অভিযোগ/অসন্তোষ/উদ্বেগ প্রশমনের জন্য পর্যালোচনা করবেন, বিবেচনা করবেন এবং সমাধান করবেন।

খ) GRC-তে যে কোনো অভিযোগ শুনানির প্রথম দিনে বা ১০ দিনের মধ্যে ভালোভাবে সমাধান করা উচিত, জটিল অভিযোগের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত তদন্তের প্রয়োজন হতে পারে।

গ) প্রকল্প বাস্তবায়নের সময় পরোক্ষভাবে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি অথবা প্রভাবযুক্ত ব্যক্তিদের অভিযোগও GRC দ্বারা পর্যালোচনা করা উচিত।

ঘ) GRC সিদ্ধান্তগুলি আদর্শগতভাবে ঐকমত্যের মাধ্যমে পৌঁছানো উচিত, ব্যর্থ হলে প্রতিকারের সমাধান দেয়ার জন্য সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যের মতামত নেওয়া হবে। GRC কর্তৃক গৃহীত যেকোনো সিদ্ধান্ত অবশ্যই সামাজিক ও পরিবেশগত নীতির কাঠামোর মধ্যে হতে হবে।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং মনিটরিং

নিরপেক্ষতা এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, GRC পর্যায়ে অভিযোগের শুনানি জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত থাকবে। GRC অভিযোগের বিশদ বিবরণ এবং তার সমাধান একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করবেন, যার মধ্যে সমাধান প্রক্রিয়া এবং সমাপ্তি প্রক্রিয়া লিপিবদ্ধ করতে হবে। প্রকল্পের প্রধান কার্যালয় নিম্নলিখিত তিনটি GRM প্রতিকার রেজিস্টার সংরক্ষণ করবেন:

অভিযোগ দাখিল লিপিবদ্ধ করার রেজিস্টার: (১) অভিযোগ নম্বর, (২) প্রাপ্তির তারিখ এবং মাধ্যম, (৩) অভিযোগকারীর নাম, (৪) লিঙ্গ, (৫) পিতা বা স্বামী, (৬) সম্পূর্ণ ঠিকানা, (৭) প্রধান আপত্তি (জমি/সম্পত্তি বা অধিকারের ক্ষতি), (৮) অভিযোগকারীর সমস্যা/অভিযোগ/উদ্বেগ এবং প্রমাণসহ প্রত্যাশা, এবং (৯) অনুরূপ অভিযোগের পূর্ববর্তী রেকর্ড।

রেজুলেশন রেজিস্টার: (১) ক্রমিক নং, (২) অভিযোগ নম্বর, (৩) অভিযোগকারীর নাম, (৪) অভিযোগকারীর সমস্যা/অভিযোগ/উদ্বেগ এবং প্রত্যাশা, (৫) শুনানির তারিখ, (৬) মাঠ তদন্তের তারিখ (যদি থাকে), (৭) শুনানি এবং মাঠ তদন্তের ফলাফল, (৮) GRC-এর সিদ্ধান্ত, (৯) অগ্রগতি (মূলতবি, সমাধান), এবং (১০) চুক্তি বা প্রতিশ্রুতি।

সমাপনী রেজিস্টার: (১) ক্রমিক নং, (২) অভিযোগ নম্বর, (৩) অভিযোগকারীর নাম, (৪) অভিযোগকারীর সিদ্ধান্ত এবং প্রতিক্রিয়া, (৫) যোগাযোগের পদ্ধতি এবং মাধ্যম, (৬) বন্ধের তারিখ, (৭) অভিযোগকারীর সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ, এবং (৮) পুনরাবৃত্তি এড়াতে কি ব্যবস্থা নেয়া হলো।

প্রকল্প বাস্তবায়নের সময় অভিযোগ প্রতিকার একটি ধারাবাহিক প্রক্রিয়া হবে। প্রধান কার্যালয় সমস্ত মীমাংসিত এবং অমীমাংসিত অভিযোগ এবং অভিযোগের রেকর্ড রাখবে (প্রতিটি অভিযোগের রেকর্ডের জন্য একটি ফাইল) এবং প্রকল্পের উন্নয়ন সহযোগী বিশ্বব্যাংক বা অন্য কোনো আগ্রহী ব্যক্তি/সত্ত্বার দ্বারা অনুরোধ করা হলে সেগুলি পর্যালোচনার জন্য উপস্থাপন করবে। প্রধান কার্যালয় অভিযোগের সমাধান প্রক্রিয়ার উপর পর্যায়ক্রমিক প্রতিবেদন তৈরি করবে এবং তাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে। PMU প্রধান কার্যালয় মাঠ পর্যায়ে থেকে প্রাপ্ত GRM-এর রিপোর্ট একত্রিত করবে এবং প্রকল্পের অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে আপলোড করবে।

প্রকল্পের অভিযোগ প্রতিকার ও অভিযোগ জমা দেয়ার প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিতকরণঃ

প্রকল্পের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, কার্যক্রম এবং অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া জানানো

প্রকল্পের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, কার্যক্রম ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি সম্পর্কে প্রকল্পের একটি ব্রসিয়র এবং অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার উপরে একটি লিফলেট এবং অভিযোগ প্রতিকার ফ্লো-চার্ট (এ-৪ সাইজ) প্রস্তুত করে মহল্লার গন্যমাণ্য ব্যক্তি, মূলব্যক্তি, রিসোর্স পার্সন, মহল্লার নেতৃস্থানীয় ব্যক্তিবর্গকে কমিউনিটি সভায় আমন্ত্রণ জানিয়ে তা বিতরণ করা হবে। পাশাপাশি কমিশনার অফিসে কর্মরত কর্মকর্তা এবং কর্মীদের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিক আলোচনা, ব্যক্তি পর্যায়ে আলোচনা করে প্রকল্পের ব্রসিয়র এবং অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার লিফলেট, ফ্লো-চার্ট বিতরণ করা হবে। কাউন্সিলর কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার উপরে একটি ফ্লো-চার্ট (৪৮/৩০ ইঞ্চি সাইজ) পেনাফ্লেক্সে ছাপিয়ে ফ্রেমে বাঁধিয়ে দর্শনযোগ্য স্থানে টাঙ্গিয়ে রাখতে হবে।

স্কুলের ক্লাসে আলোচনা

কর্মএলাকার প্রাথমিক ও মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে প্রকল্পের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, কার্যক্রম ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি ও কার্যক্রম সম্পর্কে ছাত্র-ছাত্রীদের সচেতনতা সৃষ্টির জন্য আলোচনা সেসনে অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার লিফলেট এবং অভিযোগ প্রতিকার ফ্লো-চার্ট (এ-৪ সাইজ) প্রদান করা হবে। ছাত্র-ছাত্রীরা বাড়ীতে ফিরে গিয়ে তাদের অভিভাবকদের এই প্রকল্প এবং অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া অবহিত করবে।

অভিযোগ বাক্স স্থাপন

কর্মএলাকার সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলরের অফিসে এবং প্রত্যেক নির্মাণকাজের স্থলে ১টি করে অভিযোগ দাখিল বাক্স স্থাপন করা হবে। এই স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে মহল্লার অধিবাসী, নির্মাণ শ্রমিকগণ তাদের অভিযোগ দাখিল করবে। এই অভিযোগ বাক্স সম্পর্কেও উল্লেখিত আলোচনা সভা এবং সেসনে সকলকে অবহিত করা হবে।

নির্মাণ শ্রমিকদের অবহিতকরণ

নির্মাণ কাজে নিয়োজিত নির্মাণ শ্রমিকদেরকেও তাদের অধিকার, অভিযোগ বাক্স, অভিযোগ প্রদানের প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করা হবে যাতে করে নির্মাণ কাজে নিয়োজিত ঠিকাদার শ্রমিকদের শোষণ এবং কোন প্রকার হয়রানী করতে না পারে।

অভিযোগ জমা দেয়ার ঠিকানা:

- (১) প্রাথমিকভাবে মহল্লার/কমিউনিটির অধিবাসী, নির্মাণ শ্রমিকগণ তাদের উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষ ওয়ার্ড কাউন্সিলরের অফিসে স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে লিখিতভাবে জমা দেবেন অথবা ওয়ার্ড কাউন্সিলরের অফিসে রক্ষিত অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করে সচিব এর কাছে জমা দিতে পারবেন।
- (২) মহল্লার/কমিউনিটির অধিবাসী, নির্মাণ শ্রমিকগণ মোবাইল ফোনে, ই-মেইল করে অথবা ডাকযোগে পত্রের মাধ্যমে কাউন্সিলরের অফিসে জমাকৃত উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষের বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের/পৌরসভার ফোকাল পার্সনকে অবহিত করতে বা জানাতে পারবেন। তবে উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষ প্রতিকারের মূল কেন্দ্র হবে "ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)"।
- (৩) "ওয়ার্ড অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" তে উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষের বিষয়টি স্থবির হয়ে গেলে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভায় অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (GRC)" তে অবহিত করবেন।
- (৪) এ পর্যায়ে প্রতিকার না পেলে জাতীয় পর্যায়ে প্রকল্প পরিচালক বরারবর উদ্বেগ/অভিযোগ বা অসন্তোষের বিষয়টি সরাসরি নিম্ন ঠিকানায় জানানো যাবে।
- (৫) পাশাপাশি প্রকল্পের ওয়েব সাইটে <https://iuphpsp.lgd.gov.bd> অভিযোগ করণে প্রবেশ করে বক্সে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

সরাসরি অভিযোগ জমা দিতে নিম্নঠিকানায় যোগাযোগ করবেন

ঠিকানা:

প্রকল্প পরিচালক

ইমপ্রুভমেন্ট অব আরবান পাবলিক হেল্থ প্রিভেন্টিভ সার্ভিসেস প্রজেক্ট

স্থানীয় সরকার বিভাগ

স্থানীয় সরকার পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

ডিপিএইচই ভবন

১৪, শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরণি

কাকরাইল, ঢাকা-১০০০। ফোন: -----ওয়েব সাইট: <https://iuphpsp.lgd.gov.bd>,