

স্মারক নম্বর- ৩১.০০.০০০০.০৫৭.৯৯.০৩২.২৫-৫৮৮

তারিখ: ০৬ শ্রাবণ ১৪৩৩
২১ জুলাই ২০২৬

বিষয়: ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও কারিগরি সহায়তা সিস্টেমের কার্যকর বাস্তবায়ন এবং সংযুক্ত ফ্লোচার্ট অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ভূমি মন্ত্রণালয়ের ভূমি ব্যবস্থাপনা অটোমেশন কার্যক্রমের আওতায় উন্নয়নকৃত "ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও কারিগরি সহায়তা সিস্টেম" মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কর্তৃক গত ১৯ মে ২০২৬ তারিখে শুভ উদ্বোধনের পর থেকে সিস্টেমটি পরিচালিত হচ্ছে। উদ্বোধনের পর থেকেই নাগরিকগণ সিস্টেমে সরাসরি এবং ১৬১২২ কল সেন্টারের মাধ্যমে বিপুল সংখ্যক অভিযোগ দাখিল করছেন। এ পর্যন্ত প্রায় ৭০০০ অভিযোগ দাখিল হয়েছে এবং প্রতিনিয়ত নতুন অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে। নাগরিকদের জন্য স্বচ্ছ, জবাবদিহিমূলক ও সময়োপযোগী ভূমিসেবা নিশ্চিত করতে অভিযোগসমূহের দ্রুত ও কার্যকর নিষ্পত্তি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগ নিষ্পত্তিতে অযাচিত বিলম্ব ভূমি মন্ত্রণালয় ও সরকারের ইতিবাচক ভাবমূর্তির ওপর বিরূপ প্রভাব ফেলবে।

২। অপরদিকে, কারিগরি সহায়তা (Tech Support) সিস্টেম মাঠপর্যায়ের ভূমি কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং নাগরিকদের জন্য ভূমিসেবার বিভিন্ন অটোমেটেড সিস্টেমে উদ্ভূত কারিগরি সমস্যার একক সমাধানের প্ল্যাটফর্ম হিসেবে কাজ করছে। এ সিস্টেমের মাধ্যমে মৌজা ম্যাপ আপডেট, নামজারি, ভূমি উন্নয়ন কর, ই-পর্চা, ভূমি প্রশাসন ব্যবস্থাপনা (কর্মকর্তা/কর্মচারী লগইন), ল্যান্ড সার্ভিস গেটওয়ে (নাগরিক লগইন), জাতীয় পরিচয়পত্র ও জন্মনিবন্ধন ভেরিফিকেশন, মোবাইল নম্বর পরিবর্তন, এসএমএস ও ওটিপি, ভূমিসেবার ফি পরিশোধসহ অন্যান্য ভূমিসেবা গ্রহণকালে উদ্ভূত যে কোনো কারিগরি সমস্যার আবেদন অনলাইনে নিজে অথবা কল সেন্টারে ফোন করে দাখিল করা যায়। ভূমিসেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কারিগরি সহায়তা টিমের নম্বর ০৯৬১০০১৬১২২ এবং নাগরিকদের জন্য ১৬১২২ নম্বর দুইটি ২৪/৭ চালু রয়েছে। পাশাপাশি আবেদনকারীরা তাদের আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা, অগ্রগতি এবং নিষ্পত্তির তথ্য অনলাইনে নিজ নিজ ড্যাশবোর্ডে দেখতে পারবেন। এছাড়া, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনকৃত কারিগরি সহায়তা একবার নিষ্পত্তির পরও সমস্যার সমাধান না হলে একই আবেদন পুনর্বিবেচনার জন্য পুনরায় দাখিল করা যাবে।

৩। এমতাবস্থায়, সংযুক্ত "ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া" এবং "কারিগরি সহায়তার আবেদন প্রক্রিয়া" বিষয়ক ২ টি ফ্লোচার্ট সংশ্লিষ্ট দপ্তর, বিভাগ, জেলা, উপজেলা, ও ইউনিয়ন ভূমি অফিসের কর্মচারীদের অবহিতকরণ এবং কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ আবশ্যিক। বিশেষভাবে নিশ্চিত করতে হবে যেন-

- সকল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী সিস্টেম যথাযথভাবে ব্যবহার করেন।
- কারিগরি সহায়তার জন্য হোয়াটসঅ্যাপ গ্রুপ বা অন্যান্য সামাজিক যোগাযোগমাধ্যমে যোগাযোগ না করে নির্ধারিত Tech Support সিস্টেমের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সহায়তা গ্রহণ করা হয়।
- নাগরিকদের অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়।
- ভূমি অফিসে আগত সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ ও কারিগরি সহায়তা সিস্টেম ব্যবহারে প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করা হয়।
- প্রয়োজনবোধে সংযুক্ত ফ্লোচার্ট দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন এবং স্থানীয়ভাবে প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

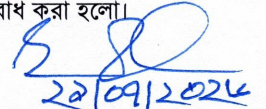
৪। এমতাবস্থায়, এ কার্যক্রম আরও গতিশীল ও ফলপ্রসূ করার লক্ষ্যে নাগরিকবান্ধব, স্বচ্ছ, জবাবদিহিমূলক ও প্রযুক্তিনির্ভর ভূমিসেবা নিশ্চিতকরণে 'ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও কারিগরি সহায়তা সিস্টেম' বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি : ১। ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০২৬

২। সিসিএমও/সিএমও ও আপীল কর্মকর্তার ছক।

৩। ভূমিসেবায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার ফ্লোচার্ট (১ পৃষ্ঠা)

৪। কারিগরি সহায়তার আবেদন প্রক্রিয়ার ফ্লোচার্ট (১ পৃষ্ঠা)


সাদেকুর রহমান
উপসচিব

ফোন: +৮৮ ০২ ২২৩৩৫৭

ই-মেইল: lsdmc1@minland.gov.bd

বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। সিনিয়র সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয় ও আপীল কর্মকর্তা {অতিরিক্ত সচিব (মাঠ প্রশাসন-সিসিএমওসহ) ও উপসচিব (মাঠ প্রশাসন-সিএমওসহ)}
- ২। চেয়ারম্যান (সচিব), ভূমি আপীল বোর্ড ও আপীল কর্মকর্তা (সচিব, ভূমি আপীল বোর্ড-সিএমওসহ)
- ৩। চেয়ারম্যান (সচিব), ভূমি সংস্কার বোর্ড ও আপীল কর্মকর্তা {সদস্য (প্রশাসন), ভূমি সংস্কার বোর্ড-সিএমওসহ}
- ৪। মহাপরিচালক, ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর ও আপীল কর্মকর্তা {পরিচালক (প্রশাসন), ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর-সিএমওসহ}
- ৫। বিভাগীয় কমিশনার (সকল), সিএমও ও আপীল কর্মকর্তা {অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব) ও সিএমওসহ}
- ৬। পরিচালক (যুগ্মসচিব), ভূমি প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র ও সিএমও
- ৭। জেলা প্রশাসক (সকল) (৩ পার্বত্য জেলা ব্যতীত) সিএমও ও আপীল কর্মকর্তা {অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব)-সিএমও ও আপীল কর্মকর্তাসহ}
- ৮। উপজেলা নিবাহী অফিসার (সকল) ও সিএমও (৩ পার্বত্য জেলা ব্যতীত)
- ৯। সহকারী কমিশনার (ভূমি) (সকল) ও সিএমও (৩ পার্বত্য জেলা ব্যতীত)

অনুলিপি-সদয় জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

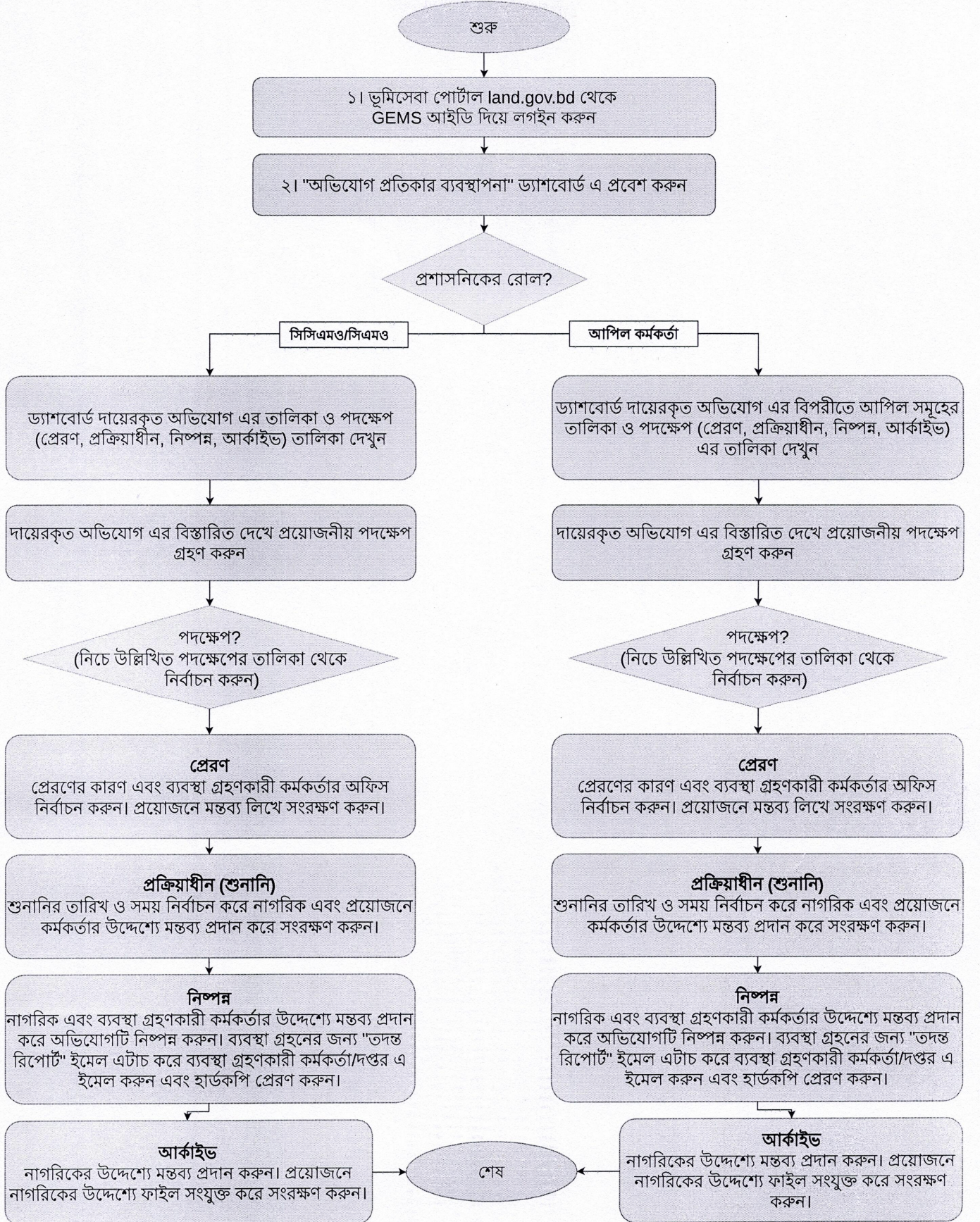
- ১। মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর একান্ত সচিব (মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর সদয় অবগতির জন্য), ভূমি মন্ত্রণালয়
- ২। মাননীয় মন্ত্রীর সহকারী একান্ত সচিব (মাননীয় মন্ত্রীর সদয় অবগতির জন্য), ভূমি মন্ত্রণালয়
- ৩। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব (সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), ভূমি মন্ত্রণালয়

ভূমিসেবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম
সিসিএমও/সিএমও ও আপিল কর্মকর্তাগণের ডেস্ক

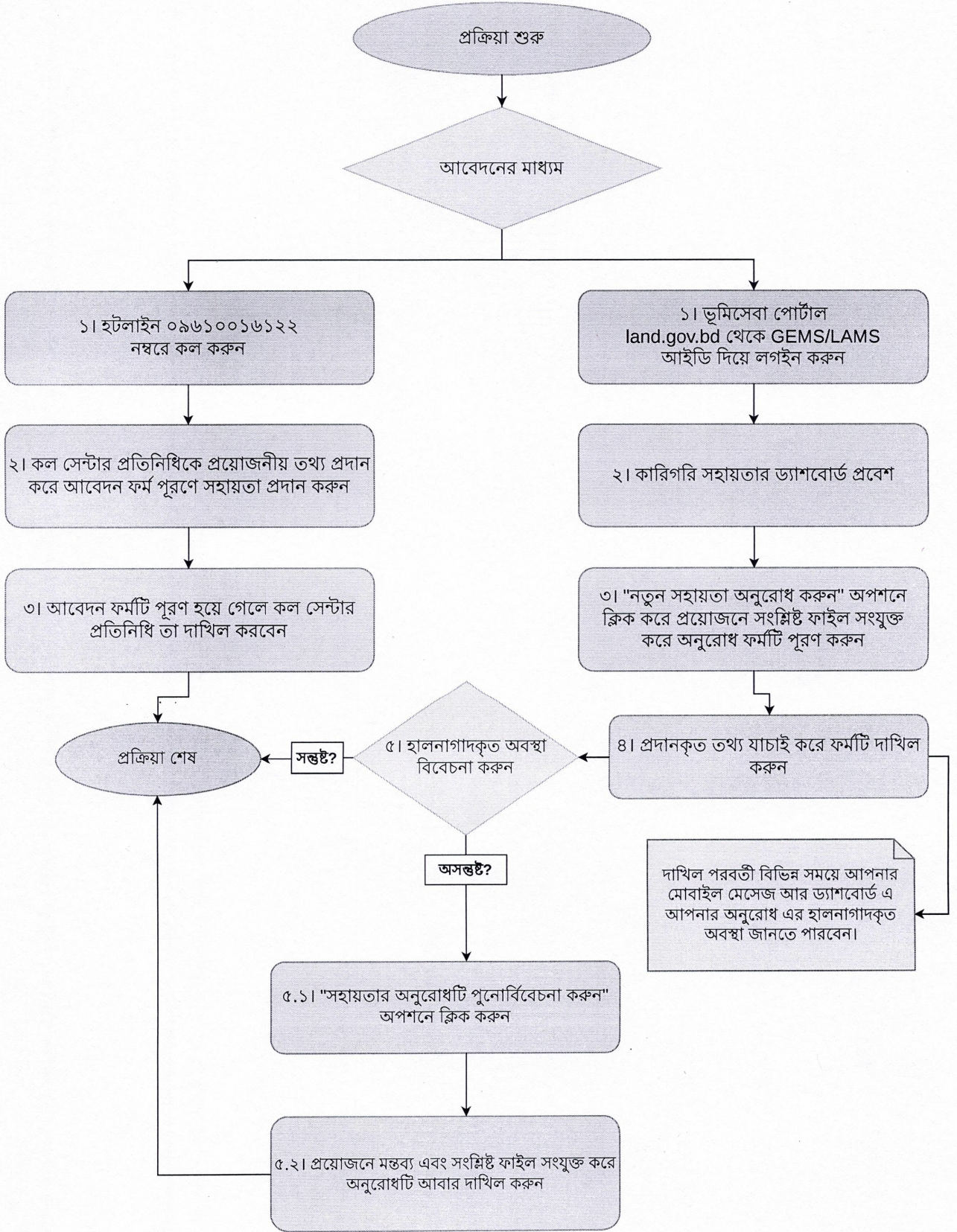
মন্ত্রণালয়/দপ্তর-সংস্থা	সিসিএমও/সিএমও (Complaint Management Officer)	আপিল কর্মকর্তা
ভূমি মন্ত্রণালয়	CCMO: অতিরিক্ত সচিব (মোঠপ্রশাসন অনুবিভাগ), ভূমি মন্ত্রণালয় সিনিয়র সহকারী সচিব পর্যায় হতে অন্যান্য কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ	সিনিয়র সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়
ভূমি মন্ত্রণালয়	CMO: উপসচিব (মোঠপ্রশাসন অনুবিভাগ), ভূমি মন্ত্রণালয় ভূমি মন্ত্রণালয়ের সহকারী সচিব পর্যায় পর্যন্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ	অতিরিক্ত সচিব (মোঠপ্রশাসন অনুবিভাগ), ভূমি মন্ত্রণালয়
ভূমি আপীল বোর্ড	সচিব, ভূমি আপীল বোর্ড	চেয়ারম্যান, ভূমি আপীল বোর্ড
ভূমি সংস্কার বোর্ড	সদস্য, ভূমি সংস্কার বোর্ড	চেয়ারম্যান, ভূমি সংস্কার বোর্ড
ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর	পরিচালক (প্রশাসন), ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর	মহাপরিচালক ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর
ভূমি প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	পরিচালক, ভূমি প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র	সিনিয়র সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়
বিভাগ	বিভাগীয় কমিশনার	বিভাগীয় কমিশনারের নিকট দায়েরকৃত অভিযোগের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত, এ ক্ষেত্রে কোন আপিল করা যাবে না।
জেলা	অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রোজস্ব)	বিভাগীয় কমিশনার
	জেলা প্রশাসক	
	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রোজস্ব)	জেলা প্রশাসক
উপজেলা	উপজেলা নির্বাহী অফিসার	
	সহকারী কমিশনার (ভূমি)	অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রোজস্ব)

A

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া



কারিগরি সহায়তার আবেদন প্রক্রিয়া



৬