গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর- ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১০৭

তারিখ : ২৩ আশ্বিন ১৪২২ / ০৮ অক্টোবর ২০১৫

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ ব্যবহার**

জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকের অভিযোগসমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং এ সংক্রান্ত তথ্যাদি যথাযথভাবে সংরক্ষণের অনুশাসন রয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বিষয়টি বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতেও অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এর মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিটি সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশে পরিণত হয়েছে।

২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নের একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে প্রণীত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫" এ সঙ্গে প্রেরণ করা হল। এই নির্দেশিকা ব্যবহারকালে কোন বিষয়ে অস্পষ্টতা বা কোন অসঙ্গতি পরিলক্ষিত হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গোচরে আনয়নের জন্য অনুরোধ করা হল।

৮/১০/১৫

(মো: মহিউদ্দীন খান)
অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১. সিনিয়র সচিব/সচিব .... মন্ত্রণালয়/বিভাগ (সকল)।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

Grievance Redress System Guidelines, 2015

সমন্বয় ও সংস্কার ইউনিট
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আশ্বিন ১৪২২/অক্টোবর ২০১৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

১. পটভূমি:

১.১. ভূমিকা :

(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 জনপ্রশাসনের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-জিআরএস) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসাবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে। জনগণের নিকট প্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণে জিআরএস-এর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মুখ্য উদ্দেশ্য হচ্ছে দেশে জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলা। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা যে কোন প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা এবং কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক (indicator) হিসাবে বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

(খ) সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যক।

(গ) বর্তমানে আমাদের প্রয়োজন হচ্ছে একটি আধুনিক, দক্ষ, সৃজনশীল এবং নাগরিকবান্ধব জনপ্রশাসন। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগসমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। বর্তমানে ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোন কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার প্রার্থনার সুযোগ রয়েছে।

(ঘ) স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনবান্ধব প্রশাসন গড়ার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সম্প্রতি অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করেছে।

১.২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য:

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং জনপ্রশাসনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোন 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। সুতরাং 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।

(খ) সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি অংশ হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা। সুতরাং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। নাগরিকদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করে নাগরিকগণকে অবহিত করতে হবে। তবে, ভবিষ্যতে প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিক ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করা হবে।

১.৩. নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি:

নাগরিক সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় অধিকতর শৃঙ্খলা বিধান, এ সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে একাধিক আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকার খসড়া প্রণয়ন করা হয়। মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ এ নির্দেশিকা সমৃদ্ধকরণে সহায়তা করেছেন।

১.৪. ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীর কর্মদক্ষতা ও দায়িত্বশীলতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। লক্ষ্য করা গেছে যে, বিপুল সংখ্যক অভিযোগের তথ্য সংরক্ষণ এবং জনসংক্ষুব্ধতার অন্তর্নিহিত কারণ অনুসন্ধান ও বিশ্লেষণের জন্য সনাতন পদ্ধতি যথেষ্ট নয়। 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 হয়েছে। এ সকল দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা প্রাপ্তি এবং প্রদত্ত সেবার মান সম্পর্কে সাধারণ নাগরিকের অভিযোগ প্রতিকারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) ইতোমধ্যে জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে।

২. কতিপয় সংজ্ঞা:

(ক) 'অভিযোগ': সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

(খ) 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্স চার্টার': বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নাগরিকগণকে সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত প্রতিশ্রুতিই হল সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্স চার্টার।

(গ) 'সেবা': সেবা বলতে সরকারি /আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান বা দপ্তরের কর্মচারী কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা পদ্ধতিকে বুঝাবে।

৩. অধিক্ষেত্র:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা সকল সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান এবং এগুলির আওতাভুক্ত দপ্তরসমূহের জন্য প্রযোজ্য হবে।

৪. অভিযোগের প্রকৃতি:

৪.১. নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance):

সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে দায়েরকৃত দরখাস্ত নাগরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

৪.২. কর্মচারী-অভিযোগ (Staff Grievance):

সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের কোন কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মচারী হিসাবে প্রাপ্য যে কোন সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মচারী-অভিযোগ হিসাবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।

৪.৩. দাপ্তরিক অভিযোগ (Official Grievance):

সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি বা বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে অসন্তুষ্ট কোন দপ্তর কর্তৃক ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রেরিত পত্র দাপ্তরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা পরিচালনার জন্য নতুন করে কোন পদ সৃষ্টির প্রয়োজন নেই। বিদ্যমান লোকবল থেকেই অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (Grievance Redress Officer- অনিক) এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করার ক্ষেত্রে কোন কর্মকর্তার পেশাগত জ্ঞান, প্রজ্ঞা, দৃষ্টিভঙ্গি (attitude) এবং উপযুক্ততা বিবেচনায় নিতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে তার বিকল্প বা স্থলাভিষিক্ত কর্মকর্তা উক্ত দায়িত্ব পালন করবেন।

৫.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা:

মন্ত্রণালয়/বিভাগ তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য দপ্তরে সেবাসংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা নিষ্পত্তির জন্য নিম্নরূপভাবে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করবে:

(ক) ইউনিয়ন, উপজেলা ও জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ে নিয়োজিত একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ে নিযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জেলা পর্যায়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আপিল কর্তৃপক্ষ হিসাবে গণ্য হবেন;

(খ) বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন বিভাগীয় পর্যায়ে নিয়োজিত একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বিভাগীয় পর্যায়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আপিল কর্তৃপক্ষ হিসাবে বিবেচিত হবেন;

(গ) অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা আপিল কর্তৃপক্ষ হিসাবে বিবেচিত হবেন; এবং

(ঘ) মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব।

৫.১.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

(ক) প্রতিষ্ঠান-প্রধানকে অবহিতকরণপূর্বক ৬.২. অনুচ্ছেদের নির্দেশাবলি অনুসরণে কার্যক্রম গ্রহণ এবং অভিযোগের বিষয়ে সরাসরি প্রতিষ্ঠান-প্রধানের নিকট রিপোর্ট প্রদান ;

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

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

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

(ঙ) আওতাধীন দপ্তরসমূহে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা পরিদর্শন এবং প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;

(চ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;

(ছ) পত্রিকায় প্রকাশিত কোন সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উল্লেখ থাকলে সেগুলি পরীক্ষান্তে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ;

(জ) সপ্তাহে একদিন গণশুনানি গ্রহণ;

(ঝ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;

(ঞ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং

(ট) দপ্তর-প্রধানের নিকট মাসিক প্রতিবেদন উপস্থাপন।

৫.১.২. আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি:

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

(ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগ অথবা সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির দাখিলকৃত আবেদনের ভিত্তিতে আপিল নিষ্পত্তি;

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

(গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বপ্রণোদিত হয়ে অথবা আবেদনের ভিত্তিতে কার্যক্রম গ্রহণ; এবং

(ঙ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ এবং প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান।

৫.২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি:

৫.২.১. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন:

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। অতিরিক্ত/যুগ্মসচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য
৩। প্রতিনিধি, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়	-	সদস্য
৪। প্রতিনিধি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৫। প্রতিনিধি, অর্থ বিভাগ	-	সদস্য

৬। উপসচিব (সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা),
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ - সদস্য

৭। সিনিয়র সহকারী সচিব (সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা),
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ - সদস্য-সচিব

৫.২.২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি এবং কার্যপদ্ধতি:

(ক) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবে:

১. সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়;
২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ এবং এ বিষয়ে অবহিতকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম; এবং
৩. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায়ানুগভাবে কোন অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের অনুমোদনক্রমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন প্রভৃতি সংগ্রহ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান।

(খ) সেল কর্তৃক অধিযাচনের সর্বাধিক ২০ দিনের মধ্যে কাঙ্ক্ষিত তথ্যাদি প্রেরণ করতে হবে। যদি সেলের নিকট প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগ যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, তাহলে সেল সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগকে তা নিষ্পত্তির জন্য পরামর্শ দিতে পারবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ পরামর্শ প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেবে।

(গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের পরামর্শ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর জন্য বাধ্যতামূলক হবে, এর অন্যথা হলে বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে।

৬. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

৬.১. অভিযোগ দাখিল:

(ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট, মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অন্যান্য দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কে কিংবা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি, ডাকযোগে অথবা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা বিষয়ক ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা যাবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরে ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তিস্বীকারপত্র প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে ;

(খ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে দাখিলকৃত অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ সম্পর্কিত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করা হবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযোগসমূহের মাসিক বিবরণী অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-এ প্রেরণ করবেন;

(গ) ফ্রন্ট ডেস্কের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:

১. সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেস্কের 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।

(ঘ) ডাকযোগে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ সম্ভব হলে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে এন্ট্রি করতে হবে। কোন দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সিস্টেম চালু না থাকলে ই-ফাইলে এন্ট্রি করতে হবে। ই-ফাইল না থাকলে পত্র প্রাপ্তির তিন দিনের মধ্যে ডাকযোগে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে।

(ঙ) ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য প্রেরণ করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তির পর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, অভিযোগকারী এবং জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা সিস্টেম পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও ই-ফাইল সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;

(চ) সাধারণভাবে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিল করতে হবে। উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে বা অভিযোগটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক প্রদেয়/প্রদত্ত সেবাসম্পর্কিত হলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের (আপিল কর্মকর্তা) নিকট অভিযোগ দাখিল করতে হবে।

(ছ) আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

(জ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রবর্তিত ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর মাধ্যমে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

(ঝ) ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসমূহ প্রত্যন্ত এলাকার প্রতিকার প্রার্থীদের আবেদন দাখিলে সহায়তা করবে;

(ঞ) ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা তার প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবে; এবং

(ট) সংবাদপত্রে প্রকাশিত সেবা-সম্পর্কিত অভিযোগের বিষয়ে অনিক কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন।

৬.২. অভিযোগ যাচাই-বাছাই:

(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিম্নরূপ পদ্ধতিতে অভিযোগ যাচাই-বাছাই করবেন:-

১. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- এ বর্ণিত সেবার মান (standard) লঙ্ঘন করা হয়েছে কি-না;
২. অভিযোগটি কোন নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কি-না;
৩. অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি-না;
৪. অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি-না;
৫. অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি-না;
৬. অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল (আবশ্যিক নয়) আছে কি-না;
৭. কী বিষয়ে প্রতিকার চান তার পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি-না; এবং
৮. অজ্ঞাতনামা হিসাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি-না।

(খ) অজ্ঞাতনামা হিসাবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কি-না, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন / গুরুত্ব অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে।

(গ) উক্তরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর যথাযথ প্রতীয়মান হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অভিযোগসমূহের গুরুত্ব অনুযায়ী সেগুলির শ্রেণিবিন্যাস করবেন এবং তদন্ত বা যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৬.৩. অভিযোগের তদন্ত:

(ক) কোন অভিযোগ প্রাথমিকভাবে যাচাই-বাছাইয়ের পর তা গ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা প্রতিষ্ঠান-প্রধানকে অবহিতকরণপূর্বক সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য এটি প্রেরণ করবেন। তবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর বিরুদ্ধে অভিযোগ উত্থাপিত হলে আপিল কর্মকর্তা এ বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;

(খ) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা অভিযোগ অস্বীকার করলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং উভয় পক্ষের বক্তব্য পর্যালোচনা করবেন;

(গ) অনিক-এর নিকট 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 অনুসরণপুর্বক উক্ত সেবা প্রদান করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করবেন। এক্ষেত্রে তিনি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীর অব্যবহিত উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে বিষয়টি অবহিত রাখবেন;

(ঘ) সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা কর্তৃক অনিক-এর নির্দেশনা প্রতিপালন না করা হলে তিনি অনধিক সাত কার্যদিবসের মধ্যে আপিল কর্মকর্তার নিকট বিষয়টি নিষ্পত্তির নিমিত্ত প্রেরণ করবেন;

(ঙ) আপিল কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং উভয় পক্ষের বক্তব্য পর্যালোচনা করবেন। তাঁর নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তাহলে তিনি তা প্রতিপালন করার জন্য সেবা প্রদানকারী কর্মচারী-কর্মকর্তাকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;

(চ) যে ক্ষেত্রে অনিক-এর বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে সে ক্ষেত্রে আপিল কর্মকর্তা অনিক হিসাবে এবং তাঁর উর্ধতন কর্মকর্তা আপিল কর্তৃপক্ষ হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(ছ) অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ, এবং অনিয়মের ক্ষেত্রে তদন্তের প্রয়োজন হলে অনিক সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তা কিংবা তদন্ত কমিটির মাধ্যমে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;

(জ) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অনিক-এর অধস্তন হলে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন। সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন;

(ঝ) সংস্থা-প্রধানের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হলে তা তদন্তের জন্য তাঁর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে;

(ঞ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-এ প্রাপ্ত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে বা সরাসরি তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগের মাধ্যমে বা তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে বা তদন্ত কমিটি গঠন করে তদন্ত করা যাবে;

(ট) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-এর নিকট দাখিলকৃত যে সকল অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করা হয়নি এরূপ অভিযোগ থেকে দৈবচয়নের ভিত্তিতে প্রতিবছর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল স্বীয় উদ্যোগে তদন্ত করবে;

(ঠ) কোন অভিযোগ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক তদন্তের জন্য গৃহীত হলে সংশ্লিষ্ট সংস্থা স্বীয় উদ্যোগে গৃহীত তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা থেকে বিরত থাকতে পারে;

(ড) অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে প্রদেয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে বিষয়টির নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করা যেতে পারে। তবে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে; এবং

(ঢ)	অভিযোগের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণের প্রাক্কালে এর সঙ্গে সংশ্লিষ্ট নন এমন কাউকে অভিযোগের বিষয়ে তথ্য দেওয়া যাবে না, শুধু যাদের অভিযোগের বিষয়ে অবহিত হওয়া প্রয়োজন তাদেরকেই জ্ঞাত করা যাবে।

৬.৪. অভিযোগের নিষ্পত্তি:

(ক)	সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অসদাচরণ, চাকরিবিধি লঙ্ঘন, শৃঙ্খলাভঙ্গ এবং অন্যান্য অপরাধ-সংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ১৯৮৫ অনুসারে করতে হবে;

(খ)	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সম্পাদিত তদন্তের মাধ্যমে প্রাপ্ত সুপারিশ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে;

(গ)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক কোন অভিযোগ গ্রহণের তারিখ হতে অনধিক তিন মাসের মধ্যে তার নিষ্পত্তি করতে হবে। অনিবার্য কারণে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে যথাযথ কর্তৃপক্ষ নিষ্পত্তির সময়সীমা অনধিক এক মাস বর্ধিত করতে পারবে;

(ঘ)	অভিযোগের বিষয়সমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি করতে হবে। নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কোন বিষয়ের নিষ্পত্তি করা না গেলে উপযুক্ত ব্যাখ্যাসহ তা প্রতিকারপ্রার্থীকে জানাতে হবে;

(ঙ)	যে সকল প্রতিষ্ঠানে ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা যথাযথভাবে কার্যকর রয়েছে, সে সকল প্রতিষ্ঠানে অনিক ওয়েবে প্রাপ্ত অভিযোগ যথানিয়মে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

(চ)	প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সাত কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে ডাকযোগে, বাহকের মাধ্যমে অথবা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে; এবং

(ছ)	প্রতিষ্ঠান-প্রধান স্বীয় দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাজ পরিদর্শন করে ত্রৈমাসিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন তৈরি করবেন।

৭. অসত্য অভিযোগ:

কোন অভিযোগ সম্পূর্ণ অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোন অসৎ উদ্দেশ্যে দাখিল করা হয়েছে মর্মে প্রমাণিত হলে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবে। এরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা তদন্তে খারিজ করতে পারবে।

৮. মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব:

(ক)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্বের বিষয়ে সচেতন করবে;

(খ)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মচারীদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করবে;

(গ)	সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ প্রতিবছর অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রতিবেদন প্রকাশ করবে;

(ঘ)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তরসমূহের তথ্য বাতায়নে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স এবং ইমেইল, আবেদনের পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন করতে হবে;

(ঙ)	মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ জিআরএস সম্পর্কে লিফলেট ও পুস্তক প্রকাশ এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করবে;

(চ) যে সকল সেবা গ্রহণের জন্য সবচেয়ে বেশি আবেদন গৃহীত হয়, সেগুলি ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ নিতে হবে, যাতে অভিযোগের সংখ্যা ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়;

(ছ) প্রদত্ত সেবাসমূহ সহজীকরণের ব্যবস্থা নিতে হবে, যাতে সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়; এবং

(জ) মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহ অভিযোগ-সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক প্রতি মাসে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখায় ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে প্রেরণ করবে।

৯. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব:

(ক) যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে সর্বাধিক সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেগুলির তালিকা প্রণয়ন করবে এবং অভিযোগের প্রতিকার ও নিরসনের কার্যকর ব্যবস্থা উদ্ভাবনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে; এবং

(খ) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার বার্ষিক মূল্যায়ন করে প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে।

১০. তদারকি ও পরিবীক্ষণ:

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ' কমিটি, মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের সহায়তায়, দেশের সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরসমূহের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম তদারকি ও পরিবীক্ষণ করবে:

১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব	-	সভাপতি
২। মুখ্য সচিব/সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়	-	সদস্য
৩। সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৪। সচিব, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৫। সচিব, শিক্ষা মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৬। সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৭। সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ	-	সদস্য
৮। সচিব, (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য
৯। অতিরিক্ত সচিব/যুগ্মসচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য সচিব

উপর্যুক্ত কমিটি গঠনের ক্ষেত্রে 'সচিব' বলতে 'সিনিয়র সচিব'ও বোঝাবে।

(খ) উক্ত কমিটি প্রতি ছয় মাসে অন্তত একবার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করবে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিষয়েও কমিটি প্রয়োজনীয় দিক্-নির্দেশনা প্রদান করবে;

(গ) উপ-সচিব এবং তদূর্ধ্ব পদে কর্মকর্তাদের পেনশন, গ্র্যাচুইটি ইতাদি সমস্যা সংক্রান্ত বিষয় এই কমিটির বিবেচনার জন্য পেশ করা হবে; এবং

(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতি-নির্ধারণী বিষয়সমূহ পর্যালোচনান্তে কমিটি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

১১. অভিযোগ বিষয়ক গবেষণা:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের অন্যতম উদ্দেশ্য হচ্ছে নাগরিক বা কর্মচারীগণের অভিযোগের প্রতিকার ছাড়াও অভিযোগের প্রকৃতি, কারণ ও তা প্রতিরোধের উপায় অনুসন্ধান করা, যাতে জনপ্রশাসনে 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।

১২. নির্দেশিকা সংশোধন:

এ নির্দেশিকার কোন বিষয় পরবর্তীতে সংশোধন করার প্রয়োজন হলে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি তা সংশোধন করতে পারবে।

১৩. বিবিধ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার 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 কিংবা বিধিমালা থাকলে জনপ্রশাসনের কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও গতিশীলতা আনয়ন এবং নাগরিক অধিকার বাস্তবায়নের পথ আরও সুগম হবে। এ লক্ষ্যে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।