

সিলেট সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) মডেল প্রবিধান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
সিলেট সিটি কর্পোরেশন

প্রথম অধ্যায় প্রারম্ভিক

১। সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রারম্ভ ।- এই প্রবিধান সিলেট সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) প্রবিধান, ২০২৪ নামে অভিহিত হইবে।

(২) ইহা অবিলম্বে কার্যকর হইবে।

২। সংজ্ঞা ।-(১) বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকিলে, এই প্রবিধানে-

- (ক) ‘অভিযোগ’ অর্থ নাগরিক সনদ ও প্রাসঙ্গিক বিধিবিধানের অধীনে প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি পালনে কর্পোরেশনের নিষ্ক্রিয়তা বা ব্যর্থতাসহ কর্পোরেশনের সুনির্দিষ্ট কোনো কার্যক্রম বা সেবার বিষয়ে নাগরিক অসন্তোষের বহিঃপ্রকাশ;
- (খ) ‘অভিযোগকারী’ অর্থ কর্পোরেশনের কোনো কার্যক্রম বা নিষ্ক্রিয়তা বা ব্যর্থতা দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান;
- (গ) ‘অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা’ অর্থ প্রবিধি ১৮ এর অধীনে দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা;
- (ঘ) ‘অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি’ অর্থ প্রবিধি ২১ এর অধীনে গঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি;
- (ঙ) ‘অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি’ অর্থ প্রবিধি ২৬ এর অধীনে গঠিত অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি;
- (চ) ‘আইন’ অর্থ স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন, ২০০৯ (২০০৯ সনের ৬০ নং আইন);
- (ছ) ‘কর্পোরেশন’ অর্থ ধারা ৩ এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত সিলেট সিটি কর্পোরেশন;
- (জ) ‘কর্পোরেশন এলাকা’ অর্থ ধারা ৩ এর অধীনে যে এলাকা নিয়া সিলেট কর্পোরেশন গঠিত;
- (ঝ) ‘কাউন্সিলর’ অর্থ সিলেট সিটি কর্পোরেশনের কোনো সাধারণ ও সংরক্ষিত আসনের কাউন্সিলর;
- (ঞ) ‘ধারা’ অর্থ আইনের কোনো ধারা;
- (ট) ‘নগর তথ্য সেবা কেন্দ্র’ অর্থ নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি নাগরিকদের লাইসেন্স, পারমিট, নিবন্ধন, ইত্যাদির আবেদন দাখিলের সুবিধাদিসহ কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে স্থাপিত কেন্দ্র;
- (ঠ) ‘নাগরিক’ অর্থ সিলেট সিটি কর্পোরেশন এলাকায় বসবাসকারী যে কোনো ব্যক্তি;
- (ড) ‘নাগরিক মতামত’ অর্থ কোনো নাগরিক বা কর্পোরেশন এলাকায় অবস্থিত কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কর্পোরেশনের নাগরিক সেবা সম্পর্কে অভিনন্দনবার্তা, পরামর্শ বা অভিমত;
- (ঢ) ‘নাগরিক সেবা’ অর্থ আইন, আইনের আওতায় প্রণীত বিধি, প্রবিধান, উপ-আইন এবং নাগরিক সনদে বর্ণিত কর্পোরেশন হইতে প্রদেয় সেবাসমূহ এবং সেবাপ্রদানের পদ্ধতি;
- (ণ) ‘নাগরিক সনদ’ অর্থ সুনির্দিষ্ট নাগরিক সেবাসংক্রান্ত কর্পোরেশনের দায়বদ্ধতা, কর্তব্য ও প্রতিশ্রুতি ঘোষণার একটি দলিল;
- (ত) ‘নাগরিক সঙ্ঘটি’ অর্থ নাগরিক চাহিদা পূরণের ক্ষেত্রে নাগরিক সন্তোষ;
- (থ) ‘পরিশিষ্ট’ অর্থ প্রবিধানের সহিত সংযুক্ত পরিশিষ্ট;
- (দ) ‘প্রতিষ্ঠান’ অর্থ কর্পোরেশন এলাকায় প্রতিষ্ঠিত সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত এবং বাংলাদেশে বলবৎ আইনের অধীনে নিবন্ধিত বেসরকারি বা ব্যক্তিমালিকানাধীন যে কোনো প্রতিষ্ঠান;
- (ধ) ‘প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা’ অর্থ সিলেট কর্পোরেশনের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা;

- (ন) 'মেয়র' অর্থ সিলেট সিটি কর্পোরেশনের মেয়র বা সরকার কর্তৃক নিয়োগকৃত প্রশাসক বা মেয়রের অনুপস্থিতিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত প্যানেল মেয়র; এবং
- (প) 'সচিব' অর্থ সিলেট সিটি কর্পোরেশনের সচিব।

(২) এই প্রবিধানে যে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তির সংজ্ঞা প্রদান করা হয় নাই, সে সকল শব্দ ও অভিব্যক্তি আইন ও বিধিতে যে অর্থে ব্যবহৃত হইয়াছে সেই অর্থে প্রযোজ্য হইবে।

৩। উদ্দেশ্য।-(১) এই প্রবিধানের প্রাথমিক উদ্দেশ্য হইতেছে, নাগরিক কর্তৃক সুস্পষ্ট ও স্বচ্ছ পদ্ধতিতে নাগরিক মতামত ও অভিযোগ দাখিল এবং কর্পোরেশন কর্তৃক উহার কার্যকর ও সময়মত নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামো নির্ধারণ করা, যাহার ফলে কর্পোরেশন উহার সেবাপ্রদান কার্যক্রম, নাগরিক যোগাযোগ ও জবাবদিহিতার উন্নতি সাধনে সক্ষম হয়।

৪। অভিযোগের পরিধি।-(১) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নাগরিক অভিযোগ, অভ্যন্তরীণ অভিযোগ, প্রাতিষ্ঠানিক বা দাপ্তরিক অভিযোগ, এবং ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে শ্রেণিবিন্যাস করা হইবে, যাহার বর্ণনা নিম্নরূপ:

ক। নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance): কর্পোরেশনের সেবা বা সেবাপ্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে যে কোনো অভিযোগ 'নাগরিক অভিযোগ' হিসাবে বিবেচিত হইবে, যা এই প্রবিধির আওতায় নিষ্পত্তিযোগ্য।

খ। অভ্যন্তরীণ অভিযোগ (Internal Grievance): কর্পোরেশনের কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা- কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হইতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যে কোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হইয়া প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করিলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হইবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যে কোনো অভিযোগও এ শ্রেণীর অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হইবে। এ সকল অভিযোগ চাকুরি সংক্রান্ত আইন, বিধি বা সরকারি নির্দেশনার আলোকে নিষ্পত্তিযোগ্য।

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

ঘ। ব্যক্তিগত অভিযোগ (Private Grievance): আইনের ৪১ ধারায় বর্ণিত কর্পোরেশনের কার্যাবলির সাথে সম্পর্কিত নয়, এমন অভিযোগসমূহ ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হইবে। ইহা ছাড়া ব্যক্তিগত বিরোধ যেমন, ব্যক্তিমালিকানাধীন সম্পত্তি, অথবা পারিবারিক, ব্যক্তিগত বা সামাজিক সম্পর্ক বিষয়ক কারণে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহও ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হইবে, যা সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বা সরকারি নির্দেশনার আলোকে নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নিষ্পত্তিযোগ্য।

৫। অভিযোগ বিষয়ে অনুসরণীয় নীতি।-নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ কর্পোরেশনের নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপন্থার ক্ষেত্রে প্রয়োগযোগ্য হইবে:

- (১) কর্পোরেশনের কোনো সিদ্ধান্ত বা কার্যক্রম দ্বারা অথবা কোনো কর্ম গ্রহণে অনীহা দ্বারা প্রভাবিত যে কোনো সেবা গ্রহণকারী বা সেবা গ্রহণের অনুমিত নাগরিক বা প্রতিষ্ঠানের (বা উহার প্রতিনিধির) অভিযোগ দায়েরের অধিকার রহিয়াছে।
- (২) কর্পোরেশনের নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণ কার্যক্রম ও প্রতিকার পদ্ধতি সুস্পষ্ট হইবে এবং উহা কর্পোরেশনের অভ্যন্তরের ও বাহিরের সকলের নিকট সহজবোধ্য হইবে।
- (৩) অভিযোগকারীর সন্তুষ্টি অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তিতে কর্পোরেশন অসমর্থ হওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগকারী অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে পুনরায় কিরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করিতে পারিবে অথবা অন্য কোনো ব্যক্তি বা সংস্থা বা সরকারের দ্বারস্থ হইতে পারিবে কি না সে ব্যাপারে নির্দেশনা প্রদান করা হইবে।

- (৪) অভিযোগ দাখিলের কারণে কোনো অভিযোগকারী হয়রানি বা কোনোরূপ অসুবিধার সম্মুখীন হইবেন না।
- (৫) প্রাসঙ্গিক বিধি-বিধানে অভিযোগ গোপন রাখার আবশ্যিকতা থাকিলে অথবা অভিযোগকারী অভিযোগ গোপন রাখার অভিপ্রায় ব্যক্ত করিলে অভিযোগের গোপনীয়তা বজায় রাখিতে হইবে।

দ্বিতীয় অধ্যায় সাংগঠনিক বিষয়াদি

৬। **নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র**।-নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণের জন্য কর্পোরেশন নিম্নরূপ স্থান বা মাধ্যম নির্ধারণ করিবে, যথা:

- (১) নগর তথ্য সেবা কেন্দ্র;
- (২) মতামত ও অভিযোগ বক্স: নাগরিক কর্তৃক মতামত ও অভিযোগসমূহ সুবিধাজনকভাবে দাখিলের জন্য কর্পোরেশনের সদর দপ্তর, আঞ্চলিক অফিস ও কাউন্সিলর অফিসে তালাবদ্ধ অভিযোগ বক্স স্থাপন করিতে হইবে, যাহা নিয়মিতভাবে সহায়ক কর্মচারীগণ খুলিবেন;
- (৩) হেল্প লাইন: কর্পোরেশন ইহার একটি টেলিফোন/মোবাইল নম্বর নাগরিকগণের মতামত ও অভিযোগ দাখিলের জন্য নির্ধারিত রাখিবে।
- (৪) কর্পোরেশনের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট/ফেইসবুক;
- (৫) ই-মেইল;
- (৬) কাউন্সিলরের মাধ্যমে; অথবা
- (৭) কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো মাধ্যম।

৭। **অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও সহায়ক কর্মচারী**।-

- (১) **অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা:** কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা হিসাবে একজন কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদান করিবে, যিনি ৬ষ্ঠ খণ্ডের নিম্নের কোনো কর্মকর্তা হইবেন না। তিনি নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রক্রিয়ার সহিত সক্রিয়ভাবে সম্পৃক্ত হইবেন। তাহার নাম, পদবি, অফিসকক্ষ নম্বর, টেলিফোন নম্বর, ইত্যাদি কর্পোরেশনের অভ্যর্থনা কক্ষে এবং কর্পোরেশন ভবনের সহজে দৃষ্টিগোচর স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করিতে হইবে, যাহাতে নাগরিকগণ সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত হইতে পারেন।
- (২) **সহায়ক কর্মচারী:** এই প্রবিধানে বর্ণিত প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদানের জন্য কর্পোরেশন ইহার এক বা একাধিক কর্মচারীকে দায়িত্ব অর্পণ করিবে। সহায়ক কর্মচারীগণ দশম খণ্ডের নিম্নের কোনো কর্মচারী হইবেন না।
- (৩) **বিদ্যমান জনবলের মধ্য হইতে পুনর্বিদ্যমানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও সহায়ক কর্মচারী নিয়োগ করিতে হইবে।** এই জন্য কর্পোরেশনে নূতন কোনো পদ সৃষ্টি করা যাইবে না। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও সহায়ক কর্মচারীগণের মধ্য হইতে কেউ কোন কারণে অনুপস্থিত থাকিলে কর্পোরেশন বিকল্প কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণকে দায়িত্ব অর্পণ করিবে।

৮। **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি**।- প্রবিধি ২১-২৫ এর বিধান অনুসরণে পর্যবেক্ষণ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত কার্যক্রম যথাযথ সম্পাদনের উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করিবে।

৯। **অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি**।- আপিল নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি গঠন করিবে। 'অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি' অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট নন এমন

অভিযোগকারীর দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ প্রবিধি ২৬-২৮ এর বিধান অনুসরণে এবং যে পদ্ধতি যথাযথ বলিয়া বিবেচনা করিবে, সেই পদ্ধতিতে নিষ্পত্তি করিবে।

১০। অভিযোগ প্রতিকার দিবস।- নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত সপ্তাহের যে কোনো দিনকে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার দিবস হিসাবে নির্ধারণ করিবে। উক্ত নির্ধারিত দিনের তিন ঘণ্টা (সকাল ১০.০০ হইতে বিকাল ১.০০ ঘটিকা পর্যন্ত) সময় নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক কার্যক্রমের জন্য নির্ধারণ করিতে হইবে এবং এই লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করিতে হইবে।

উক্ত সময়ে অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমের সহিত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণ অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে অভিযোগ গ্রহণ ও অভিযোগ প্রতিকার কার্যে সহায়তা করার জন্য অফিসে উপস্থিত থাকিবেন। অভ্যর্থনা কর্মচারী ও নিরাপত্তার দায়িত্বে নিয়োজিত কর্মচারীগণকে অভিযোগ প্রতিকার দিবস সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করিতে হইবে, যাহাতে উক্ত দিনে নাগরিকগণ পূর্ব অনুমতি ব্যতীত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর সহিত সাক্ষাৎ করিতে পারেন।

তৃতীয় অধ্যায়

নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি

১১। নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ এবং লিপিবদ্ধকরণ পদ্ধতি।-(১) নাগরিক মতামত ও অভিযোগসমূহ অভিযোগকারী লিখিত আবেদনের মাধ্যমে, ফ্যাক্সে, ই-মেইলে অথবা ব্যক্তিগতভাবে হাজির হইয়া বা ফোনে মৌখিকভাবে অথবা কর্পোরেশন কর্তৃক সময় সময় নির্ধারিত অন্য কোনো মাধ্যমে দাখিল করিতে পারিবে।

(২) অভিযোগ দাখিলের জন্য পরিশিষ্ট-১ এ প্রদত্ত নমুনা ব্যবহার করা যাইবে।

(৩) নাগরিক মতামত দাখিলের জন্য পরিশিষ্ট-২ এ প্রদত্ত নমুনা ব্যবহার করা যাইবে।

(৪) অভিযোগ গ্রহণকারী সহায়ক কর্মচারীগণ নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত মৌলিক তথ্য সংগ্রহ করিবেন।

(৫) বিভিন্ন অভিযোগ গ্রহণকেন্দ্রে বা স্থানে দাখিলকৃত নাগরিক মতামত ও অভিযোগসমূহ সময়মত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিতে হইবে।

১২। অভিযোগের শ্রেণিবিন্যাসকরণ।-(১) অভিযোগ প্রাপ্তির পর সহায়ক কর্মচারীগণ অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নির্দেশনাধীনে প্রবিধি ৪ এর বিধান অনুসরণে উহার শ্রেণিবিন্যাস করিবেন।

(২) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নির্দেশনাধীনে সহায়ক কর্মচারীগণ সকল নাগরিক অভিযোগসমূহ পরিশিষ্ট ৩-এ প্রদত্ত অভিযোগ গ্রহণ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করিবেন।

১৩। বিবেচনার জন্য অভিযোগ বাছাইয়ের মানদণ্ড।- অভিযোগসমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণের পর বিবেচনার জন্য অভিযোগ বাছাইয়ের মানদণ্ড হইবে নিম্নরূপ:

(১) **বিবেচনাযোগ্য অভিযোগসমূহ:** কেবল নিম্নোক্ত প্রকৃতির নাগরিক অভিযোগসমূহ বিবেচনাযোগ্য হইবে:

(ক) আইন-এ সংজ্ঞায়িত কর্পোরেশনের কার্যাবলি ও সেবাপ্রদান সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ; এবং

(খ) কর্পোরেশনের কার্যক্রম বা সেবাসংক্রান্ত বিষয়ে কর্মচারীদের অদক্ষতা, অসদাচরণ, দুর্নীতি, বিলম্ব ও সময়ক্ষেপন, ইত্যাদি অভিযোগসমূহ।

(২) **বেনামি অভিযোগ।-** অভিযোগে তথ্যানুসন্ধানের প্রয়োজনীয় তথ্য থাকিলে এবং অভিযোগ উপ-প্রবিধি (১)-এ বর্ণিত প্রকৃতির হইলে উক্ত বেনামি অভিযোগ বিবেচনা করা যাইবে। বেনামি অভিযোগে পর্যাপ্ত তথ্য প্রমাণ না থাকার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা তাহা অগ্রাহ্য করিতে পারিবেন। কোন নাগরিক বা আবেদনকারী উদ্দেশ্য প্রণোদিত বা ইচ্ছাকৃতভাবে বা হয়রানীমূলক বা সরকারী কর্মঘণ্টা নষ্ট হয় এমন অভিযোগ করলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তার বিরুদ্ধে সিটি কর্পোরেশন আইনের ৯৩ ধারার আওতায় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করিতে পারিবেন।

১৪। অভিযোগের পরীক্ষা-নিরীক্ষা।-(১) নাগরিক অভিযোগ বিবেচনার জন্য বাছাইয়ের পর অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অভিযোগসমূহ নিম্নরূপ পদ্ধতিতে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করিবেন, -

- (ক) অভিযোগটি নাগরিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- এ নির্ধারিত মানদণ্ড/নীতির বিদ্যুতিজনিত, অথবা কোনো বিধি লঙ্ঘন বা অনিয়ম সংক্রান্ত কি না;
- (খ) অভিযোগটি নাগরিকদের জন্য নির্ধারিত সেবাপ্রাপ্তিতে কোনো বধনাসংক্রান্ত বা সেবাপ্রদানে অহেতুক বিলম্বসংক্রান্ত কি না;
- (গ) অভিযোগটি উপপ্রবিধি (ক) ও (খ) তে বর্ণিত বিষয়ক পর্যাণ্ড উপাদান সম্বলিত কি না;
- (ঘ) অভিযোগটি সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর প্রতি অসদাচরণমূলক আচরণসংক্রান্ত কি না; এবং
- (ঙ) যে প্রতিকার চাওয়া হইয়াছে, উহার পর্যাণ্ড তথ্য ও উপাদান অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না।

(চ). অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না অথবা অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হইয়াছে কি না।

(২) উক্তরূপ পরীক্ষা-নিরীক্ষার পর পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণের জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অভিযোগের গুণাগুণ ও গুরুত্ব অনুযায়ী সেগুলির শ্রেণিবিন্যাস করিবেন এবং অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিবেন।

১৫। অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া।-

(১) প্রথম পর্যায়:

- (ক) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের অন্তর্ভুক্ত হইলে অভিযোগ গ্রহণকারী সহায়ক কর্মচারী যাচিত তথ্য সরবরাহ করিয়া বা অভিযোগকারীর অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিয়া অথবা অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করিয়া তাৎক্ষণিক অকুস্থলে উহার নিষ্পত্তি করিবেন। সহায়ক কর্মচারী তাহার কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিবেন।
- (খ) অভিযোগটি যদি সিটি কর্পোরেশনে নিষ্পত্তিযোগ্য না হয়, অথবা অভিযোগের বিষয়বস্তু যদি এই প্রবিধানের আওতা বহির্ভূত হয়, তাহা হইলে সহায়ক কর্মচারী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে ও নির্দেশনাধীনে অভিযোগের বিষয়ের সহিত সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা সংস্থার নিকট অভিযোগটি প্রেরণ করিতে পারিবেন।

(২) দ্বিতীয় পর্যায়: তথ্যানুসন্ধান এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি।-

- (ক) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের আওতাধীনে সহায়ক কর্মচারী অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সক্ষম না হওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিয়া তথ্যানুসন্ধান ও নিষ্পত্তির জন্য তাহা অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিবেন।
- (খ) অভিযোগের গুরুত্ব ও অবস্থা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা স্বতন্ত্রভাবে প্রতিটি অভিযোগের অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধান, মূল্যায়ন ও নিষ্পত্তি করিবেন এবং
- (গ) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের আওতাধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সক্ষম না হওয়ার ক্ষেত্রে নিষ্পত্তির জন্য তাহা অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিবেন।

১৬। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির পদ্ধতি।-(১) প্রবিধি ১৫ এর উপ-প্রবিধি (২) এর বিধান অনুসরণে সহায়ক কর্মচারী কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগ পরীক্ষা-নিরীক্ষান্তে যদি অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগের যথার্থতা রহিয়াছে, তাহা হইলে অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করিবেন।

(২) সংশ্লিষ্ট বিভাগ অভিযোগ অস্বীকার বা অভিযোগ সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন উত্থাপন করিলে, তাহা লিখিতভাবে করিতে হইবে এবং এইরূপ ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি এবং উভয় পক্ষের প্রদত্ত বক্তব্য পরীক্ষা করিবেন।

(৩) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগকারী প্রাপ্য সেবা প্রাপ্তিতে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে বঞ্চিত হইয়াছেন, তাহা হইলে তিনি সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর তৎপরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মচারীকে অবহিত রাখিয়া সেবা প্রদানকারী কর্মচারীকে নাগরিক সনদ অনুযায়ী উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশ প্রদান করিবেন।

(৪) সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা শাখা কর্তৃক অভিযোগকৃত সেবা প্রদান করা হইলে অথবা উত্থাপিত অসদাচরণ বা অনিয়মের জন্য দায়ী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ প্রশাসনিক ব্যবস্থা গৃহীত হইলে অভিযোগটি নিষ্পত্তিকৃত হিসাবে গণ্য হইবে।

(৫) তথ্যানুসন্ধান চলাকালীন অভিযোগ নিষ্পত্তির সহিত সম্পৃক্ত নয় এমন কোনো ব্যক্তির নিকট কোনো তথ্য প্রকাশ করা যাইবে না।

(৬) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হইলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হইয়াছে মর্মে গণ্য হইবে;

(৭) সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হইবে ৩০ কার্যদিবস; তবে তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হইলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করিতে হইবে।

(৮) প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সঙ্গে সঙ্গে ইলেকট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করিতে হইবে।

১৭। নাগরিক মতামত প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি।- অভিযোগ গ্রহণ, সংগ্রহ, লিপিবদ্ধ ও নিষ্পত্তিকরণ পদ্ধতির অনুরূপ পদ্ধতি নাগরিক মতামত নিষ্পত্তিকরণের ক্ষেত্রে কর্পোরেশন প্রয়োগ করিবে। নাগরিক মতামত প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে অধিকন্তু নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করা যাইবে:

- (১) নাগরিক মতামত লিখিতভাবে আবেদনের মাধ্যমে, ফ্যাক্সে, ই-মেইলে, অথবা ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিত হইয়া মৌখিকভাবে বা টেলিফোনে দাখিল করা যাইবে;
- (২) যে সকল নাগরিক মতামত বাস্তবভিত্তিক এবং বিবেচনার দাবি রাখে ঐ সকল নাগরিক মতামত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা বাছাই করিবেন এবং নাগরিক মতামত পরিশিষ্ট ৪-এ প্রদর্শিত ছকে প্রস্তুতকৃত রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করিবেন;
- (৩) যদি প্রাপ্ত নাগরিক মতামত মন্তব্য, সাধারণ পরামর্শ বা অভিমত প্রকৃতির হয়, এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, কর্পোরেশন উহার উপর কার্যব্যবস্থা গ্রহণে সক্ষম, তাহা হইলে তাৎক্ষণিক ও যথাযথ কার্যব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উহা সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারীর নিকট প্রেরণ করিবেন; এবং
- (৪) পরামর্শ বা অভিমত প্রকৃতির নাগরিক মতামত, যাহা বিদ্যমান বিধিবিধান বা নীতি পরিবর্তনের সহিত সংশ্লিষ্ট অথবা সতর্কতার সহিত বিবেচনার প্রয়োজন, অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ঐ সকল মতামত পর্যালোচনা করিবেন এবং কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় উত্থাপনের জন্য প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিবেন।

চতুর্থ অধ্যায়

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

১৮। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ।-(১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রম পরিচালনার জন্য নতুন কোনো পদ সৃষ্টির প্রয়োজন হইবে না। কর্পোরেশন উহার একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার দায়িত্ব প্রদান করিবে।

(২) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদানের সঙ্গে সঙ্গে কর্পোরেশন-

(ক) গণবিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, তাহার অফিস-ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর ও অন্যান্য যোগাযোগ মাধ্যম প্রকাশ করিবে এবং প্রতি বৎসর অন্তত একবার একই পদ্ধতিতে গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করিবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা পরিবর্তন হইলে একই পদ্ধতিতে গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করিবে।

(খ) কর্পোরেশনের প্রত্যেক কাউন্সিলর কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয়, নগর তথ্যসেবা কেন্দ্র, ওয়েব সাইট এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও মেয়রের কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম, তাহার অফিস-ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর ও অন্যান্য যোগাযোগ মাধ্যম জনগুরুত্বপূর্ণ ও দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করিতে হইবে।

১৯। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কার্যাবলি।-অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কার্যাবলি হইবে নিম্নরূপ -

- (১) প্রাপ্ত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ, অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটিয়া থাকে, সেগুলো বিশেষভাবে চিহ্নিতকরণ, অভিযোগসমূহ প্রক্রিয়াকরণ ও নিষ্পত্তিকরণ এবং প্রয়োজনে অভিযোগ প্রতিকার কমিটির নিকট প্রেরণ করিবেন;
- (২) প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকিলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (৩) প্রবিধানে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও কর্মচারীর সহিত সময়সূচীক নাগরিক অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সহায়তা প্রদান;
- (৪) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ এবং অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ;
- (৫) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- (৬) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় প্রতিবেদন দাখিল ও প্রকাশ।

২০। সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও কর্মচারীর সহিত সময়সূচী।-(১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা তাহার দায়িত্ব যথাযথভাবে পালনের জন্য বা অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে সহায়তার উদ্দেশ্যে কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারীর সহায়তা চাহিতে পারিবেন।

(২) উপ-প্রবিধি (১) এর অধীনে সহায়তা চাওয়া হইলে সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করিবে।

পঞ্চম অধ্যায়

অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমের ব্যবস্থাপনা

২১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।- নাগরিক অভিযোগের যথাযথ ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করিবে। কমিটির কাঠামো হইবে নিম্নরূপ -

| | |
|--|-------------|
| (১) জ্যেষ্ঠ প্যানেল মেয়র | আহ্বায়ক |
| (২) কর্পোরেশনের সাধারণ সভার সিদ্ধান্তক্রমে নির্ধারিত দুই (২) জন কাউন্সিলর, যাহার মধ্যে কমপক্ষে একজন মহিলা কাউন্সিলর হইবেন | সদস্য |
| (৩) সচিব | সদস্য |
| (৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা | সদস্য-সচিব। |

২২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির কার্যাবলি।-(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির কার্যাবলি হইবে নিম্নরূপ:

- (ক) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের উপর কার্যব্যবস্থা গ্রহণ;
- (খ) প্রয়োজনে সিদ্ধান্ত ও কার্যক্রম সম্পর্কে কর্পোরেশনের নিকট সুপারিশ পেশ;
- (গ) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার কার্যক্রমসহ কর্পোরেশন কর্তৃক গৃহিত নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার পর্যবেক্ষণ;
- (ঘ) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার বিরুদ্ধে উত্থাপিত কোন অভিযোগ সম্পর্কে উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ;
- (ঙ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণের সহিত সংশ্লিষ্ট নীতি ও পদ্ধতির সংশোধন বা সংযোজন বিষয়ে কর্পোরেশনের নিকট সুপারিশ পেশ।

(২) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের বিষয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নির্দেশনা অনুসারে কার্যক্রম গ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা, সহায়ক কর্মচারী এবং সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণ বাধ্য।

২৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সভার কোরাম।-কমিটির সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যের উপস্থিতিতে সভার কোরাম পূর্ণ হইবে। তবে, মূলতবী সভার জন্য কোনো কোরামের প্রয়োজন হইবে না।

২৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সভা আহ্বান।- প্রয়োজনে, আহ্বায়ক সভা আহ্বান করিবেন। সদস্য-সচিব আহ্বায়কের সহিত পরামর্শক্রমে সভার সময় ও স্থান উল্লেখপূর্বক সভার নোটিশ প্রদান করিবেন।

২৫। সভায় কর্মচারীদের উপস্থিতি।-যে সকল কর্মচারীদের উপস্থিতি আবশ্যিক বলিয়া কমিটি মনে করিবে, তাহারা সভায় উপস্থিত থাকিবেন। কমিটির সদস্য নয় এমন ব্যক্তি বা সংস্থাকে কমিটি আবশ্যিকীয় বলিয়া বিবেচনা করিলে সভায় আমন্ত্রণ জানাইতে পারিবে।

ষষ্ঠ অধ্যায়

আপীল

২৬। অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি।-(১) আপীল নিষ্পত্তির জন্য কর্পোরেশন বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে 'অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি' নামে একটি কমিটি গঠন করিবে।

(২) অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি নিম্নরূপ সদস্য সমন্বয়ে গঠিত হইবে-

| | |
|--|-------------|
| (১) মেয়র | সভাপতি |
| (২) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা | সদস্য |
| (৩) কর্পোরেশনের সাধারণ সভার সিদ্ধান্তক্রমে নির্ধারিত দুই (২) জন কাউন্সিলর, যাহার মধ্যে কমপক্ষে একজন মহিলা কাউন্সিলর হইবেন | সদস্য |
| (৪) সচিব | সদস্য-সচিব। |

২৭। আপীল দাখিল।- প্রবিধি ১৫ এর উপ-প্রবিধি (২) এর অনুচ্ছেদ (খ) এর অধীনে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হইলে, সিদ্ধান্ত জ্ঞাত হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপীল কমিটির নিকট পরিশিষ্ট ৫-এ প্রদর্শিত ফরম অনুযায়ী আপীল করিতে পারিবেন।

২৮। আপীল নিষ্পত্তি।-(১) আপীল কমিটি অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আইন, বিধিবিধান অনুযায়ী প্রবিধি ২৭ অনুসারে দাখিলকৃত আপীল নিষ্পত্তি করিবে।

- (২) অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি আপীল আবেদন বিচার-বিবেচনা করিয়া প্রয়োজন মনে করিলে, (ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সিদ্ধান্ত বহাল; অথবা
(খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগকে নাগরিক সনদ অনুসারে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য; অথবা
(গ) কর্পোরেশনের নাগরিক সনদ সময়মত প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ ও ব্যাপক প্রচারের জন্য নির্দেশনা প্রদান করিতে পারিবে।
(ঘ) আপীল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হইবে আপীল দাখিলের তারিখ হইতে অনধিক ২০ কার্যদিবস।

সপ্তম অধ্যায়

প্রতিবেদন প্রস্তুত ও প্রকাশনা

২৯। বিবরণী ও প্রতিবেদন।-(১) কর্পোরেশনে দাখিলকৃত প্রতিটি নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের উপর গৃহিত কার্যক্রম বা সিদ্ধান্ত, আপীল এবং আপীলের উপর আপীল কমিটির নির্দেশনার (যদি থাকে) রেকর্ড অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক সংরক্ষণ করার বিষয়টি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি নিশ্চিত করিবে।

(২) উপ-প্রবিধি (১) অনুসারে সংরক্ষিত রেকর্ডের ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা পরিশিষ্ট ৬-এ প্রদত্ত ফরমেট অনুযায়ী ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করিবেন এবং পর্যালোচনা, অনুমোদন ও কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় বিবেচনার জন্য সুপারিশ পেশ করার উদ্দেশ্যে উহা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট দাখিল করিবেন। প্রতিবেদনে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকিবে:

- (ক) গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা;
(খ) অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা;

- (গ) নিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা; এবং
- (ঘ) গৃহিত, নিষ্পত্তিকৃত ও অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ বিষয়ক বিবরণাদি।
- (৩) প্রতিবেদনটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় অনুমোদিত হইলে উহা কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করিতে হইবে।
- (৪) কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে কর্পোরেশনের সহিত নাগরিক ও বিভিন্ন সংস্থার আলোচনার সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে নগর সমন্বয় কমিটি (সিএলসিসি) এবং অন্যান্য যথাযথ ফোরামের নিকট ত্রৈমাসিক নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার প্রতিবেদন প্রেরণ করা যাইবে।

৩০। প্রকাশনা।-(১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট বৎসরে প্রকৃত দাখিলকৃত ও কার্যব্যবস্থা গ্রহণকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ পর্যালোচনা ও সমন্বয় করিয়া বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও প্রকাশ করিবে।

- (২) বার্ষিক প্রতিবেদন নিম্নোক্ত তথ্য সম্বলিত হইবে:
 - (ক) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সারাংশ ও গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ;
 - (খ) গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সম্পর্কিত সমীক্ষা;
 - (গ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সম্পর্কে যে সকল কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করিতে হইবে অথবা নীতি নির্ধারণী বিষয়ে যে সকল বিষয় বিবেচনা করিতে হইবে, সে সম্পর্কে কর্পোরেশনের নিকট প্রয়োজনীয় সুপারিশ।
- (৩) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিষয়ে বার্ষিক প্রকাশনার ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা যাইবে:
 - (ক) বাংলা ও ইংরেজি লিখিতে দক্ষ এমন একজন কর্মচারীকে মনোনয়ন প্রদান;
 - (খ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের গুরুত্বপূর্ণ নজির বাছাই;
 - (গ) উক্ত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের নজির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক পর্যালোচনা;
 - (ঘ) মেয়র কর্তৃক উক্ত নজির পর্যালোচনা ও অনুমোদন;
 - (ঙ) প্রকাশের পূর্বে নজির পুনঃপর্যালোচনা; এবং
 - (চ) কর্পোরেশনের প্রশাসনিক প্রতিবেদনে উহা প্রকাশ।
- (৪) সমীক্ষায় প্রদত্ত ফলাফল ও সুপারিশের ভিত্তিতে কর্পোরেশন সংস্কারমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করিতে পারিবে।

৩১। তথ্য প্রাপ্তির অধিকার।-কর্পোরেশন নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সংক্রান্ত দলিলাদি নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে নাগরিকগণের জন্য উন্মুক্ত রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করিবে:

- (১) প্রবিধি ২৯ এর উপপ্রবিধি (২) অনুসারে কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রকাশের মাধ্যমে;
- (২) প্রবিধি ৩০-এ বর্ণিত পদ্ধতিতে বার্ষিক প্রতিবেদন কর্পোরেশনের অভ্যর্থনা কক্ষে, জোনাল অফিসে এবং কাউন্সিলর অফিসে প্রদর্শনের সুযোগ প্রদান করিয়া; এবং
- (৩) সময়ে সময়ে কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অন্য যে কোনো পন্থায়।

অভিযোগ দাখিল ফরম

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

বরাবর

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

..... (দপ্তরের নাম)

..... (দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগের প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

 নাগরিক অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

:

০১। অভিযোগকারীর নাম*

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্ট নম্বর*

০৩। স্থায়ী ঠিকানা*

০৪। বর্তমান ঠিকানা*

(একই)

০৫। মোবাইল নম্বর*

০৬। ইমেইল

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

০৭। সেবার নাম*

০৮। সেবার আবেদনের তারিখ

০৯। সেবার ট্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

১০। সেবাপ্রার্থীর নাম

১১। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক

(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

সয়ং/প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/নিকটাত্মীয়

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিষয়*

১৩। অভিযোগের বর্ণনা*

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

আমার জানামতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ
সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

তারিখ:.....

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন সনদের অনুলিপি

নাগরিক মতামত ফরম
[প্রবিধি ১১(৩) দ্রষ্টব্য]

নাগরিক মতামতের শ্রেণি: (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টিক ✓ চিহ্ন দিন)

সাধারণ নাগরিক মতামত/অভিমত/সুপারিশ/পরামর্শ

বর্ণনা:-----

যোগাযোগের ঠিকানা

নাম:

ঠিকানা:

ফোন/মোবাইল নম্বর:

ই-মেইল:

অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টার
[প্রবিধি ১২(২), ১৪(২), ১৫(১)(ক), ১৫(২)(ক) দ্রষ্টব্য]

নিবন্ধন নং----- অভিযোগ গ্রহণের তারিখ-----

ওয়ার্ড নং-----

অভিযোগকারীর নাম:-----

অভিযোগকারীর ঠিকানা:-----

শ্রেণিবিন্যাস: নাগরিক অভিযোগ/কর্মচারী অভিযোগ/ব্যক্তিগত অভিযোগ

অগ্রাধিকারক্রম: সর্বোচ্চ/মধ্যম/সাধারণ

অভিযোগের সারসংক্ষেপ:-----

প্রথম পর্যায়ে গৃহিত কার্যক্রম: অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ ও অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ/অভিযোগের
নিষ্পত্তি (পরবর্তী কার্যক্রম ধারাবাহিকভাবে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে)

প্রথম পর্যায়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত/কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ:-----

দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়ক কর্মচারী-----, তারিখ:-----

দ্বিতীয় পর্যায়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত/কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ:-----

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা:-----, তারিখ:-----

নাগরিক মতামত রেজিস্টার
[প্রবিধি ১৭(২) দৃষ্টব্য]

নিবন্ধন নং----- নাগরিক মতামত গ্রহণের তারিখ-----

ওয়ার্ড নং-----

নাগরিকের নাম:-----

নাগরিকের ঠিকানা:-----

ফোন নম্বর-----, ই-মেইল ঠিকানা-----

নাগরিকের মতামতের শ্রেণি: সাধারণ নাগরিক মতামত/অভিমত/সুপারিশ/পরামর্শ

নাগরিক মতামতের সারাংশ:-----

দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়ক কর্মচারী-----, তারিখ:-----

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার গৃহিত কার্যক্রম: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট প্রেরণ/সংশ্লিষ্ট
বিভাগকে প্রদত্ত নির্দেশনা (পরবর্তী কার্যক্রম ধারাবাহিকভাবে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে)

বিস্তারিত কার্যক্রম:-----

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা:-----, তারিখ:-----

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপন কমিটি কর্তৃক গৃহিত কার্যক্রম।-----

নমুনা আপিল ফরম
(প্রবিধি ২৭ দ্রষ্টব্য)

নিবন্ধন নং (মূল অভিযোগের):-----

অভিযোগের প্রকৃতি-----

আপিলকারীর নাম-----

জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর-----

ঠিকানা: হোল্ডিং নং, ওয়ার্ড নং, রোড নং

অভিযোগের বর্ণনা:-----

প্রত্যাশিত প্রতিকার:-----

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত-----

সংক্ষুদ্ভতার কারণ-----

আপিলকারীর স্বাক্ষর:

তারিখ:

নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন ফরম
[প্রবিধি ২৯(২) দ্রষ্টব্য]

তারিখ:

প্রতিবেদনকালীন সময়ে নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ নিম্নরূপ.

গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা:

নাগরিক মতামত:-----, নাগরিক অভিযোগ:-----

অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা:

নাগরিক মতামত:-----, নাগরিক অভিযোগ:-----

নিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা:

নাগরিক মতামত:-----, নাগরিক অভিযোগ:-----

গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিষয়ে কোনো ব্যাখ্যা (যদি থাকে):-----

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা-----

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট দাখিলের তারিখ:-----

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক অনুমোদনের তারিখ:-----

কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় অনুমোদনের তারিখ:-----

()

স্বা

সচিব