22-03-2023

সেশন: বিকাল

আভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ ২০২২-২৩

“GRS Software ব্যবহার পদ্ধতি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ”

উপস্থাপনায়ঃ
শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক কার্যালয়
তোপখানা, সিলেট
মোবাইলঃ ০১৭৭৭-৪০০-৯৫৯
ই-মেইলঃ ashaheen11921@gmail.com
uddsylhet@yahoo.com sps@udd.gov.bd

Content: Collected

Presentation Outline

1. What is GRS (Grievance Redress System)?
2. Types of Grievance
3. 06 (Six) Steps of Submitting Grievance
    - 3.1 Online Registration of Complainant
    - 3.2 Log in GRS website (http://www.grs.gov.bd/)
    - 3.3 Submit Grievance/Complain
    - 3.4 Grievance Monitoring
    - 3.5 Appeal
    - 3.6 Rating of GRS
4. অনিক, আপিল কর্তৃপক্ষ, অভিযোগ সেল
5. Q & A

1. What is GRS?

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরকর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম।
- জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।
- অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরণের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়য়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম।
- ধর্মীয়, কোনো আদালতে বিচারাধীন, তথ্য অধিকার, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে গৃহীত বিভাগীয় মামলা অথবা আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ বিষয়-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।

2. Types of Grievance

অভিযোগের প্রকৃতি

- Public Grievance (নাগরিক অভিযোগ)
- Staff Grievance (কর্মকর্তা কর্মচারী অভিযোগ)
- Official Grievance (দাপ্তরিক অভিযোগ)

3. Steps of Submitting Grievance

ধাপ-১: অভিযোগকারীর অনলাইনে নিবন্ধন করা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যেকোনো সেবা প্রাপ্তির জন্য আপনাকে অবশ্যই জিআরএস এ নিবন্ধিত হতে হবে। নিবন্ধনের জন্য অভিযোগকারী লগইন পেইজের **"নিবন্ধন"** চিহ্নিত লিংকে ক্লিক করলে অভিযোগকারী তথ্যের ফরম আসবে। এখানে বাধ্যতামূলকভাবে মোবাইল নম্বর, পূর্ণনাম, জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর / জন্মনিবন্ধন সনদ নম্বর / পাসপোর্ট নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা ও বর্তমান ঠিকানার তথ্যসহ অন্যান্য কিছু ঐচ্ছিক তথ্য প্রদান করে ফরমের নিচের নিবন্ধন বাটনে ক্লিক করতে হবে। সফলভাবে নিবন্ধন সম্পন্ন হলে আপনাকে এসএমএস ও ইমেইলের মাধ্যমে তা নিশ্চিত করা হবে এবং আপনার প্রদত্ত মোবাইল নম্বরে একটি পিন নম্বর এসএমএস এর মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। উক্ত পিন ব্যবহার করে আপনি অভিযোগকারী হিসেবে লগইন করতে পারবেন।

উল্লেখ্য যে, নিবন্ধনের জন্য যে মোবাইল নম্বরটি প্রদান করা হবে, সেটি যদি ইতোপূর্বে জিআরএস-এ নিবন্ধনের জন্য ব্যবহৃত হয়ে থাকে, তবে আপনার নিকট অন্য কোনো তথ্য চাওয়ার পরিবর্তে, শুধুমাত্র লগইনের জন্য পিন নম্বর চাওয়া হবে। কোনো মোবাইল নম্বর দিয়ে নিবন্ধন করা হলে পরবর্তিতে ঐ নম্বর ব্যবহার করে আর কোনো নিবন্ধন করা যাবেনা। অর্থাৎ একই নম্বর একাধিক নিবন্ধের জন্য ব্যবহার করা যাবেনা।

ধাপ-১.....চলমান

অভিযোগকারীর তথ্য

- মোবাইল নম্বর *
- পূর্ণ নাম *
- জাতীয়তা: বাংলাদেশী
- জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর *
- ই-মেইল
- জন্ম-তারিখ
- পেশা: --পেশা বাছাই করুন--
- শিক্ষাগত যোগ্যতা: --শিক্ষাগত যোগ্যতা বাছাই করুন--
- জেন্ডার: নারী / পুরুষ / অন্যান্য

স্থায়ী ঠিকানা

- দেশ: বাংলাদেশ
- ঠিকানা *
- উপজেলা / সিটি কর্পোরেশন
- জেলা *: বরগুনা
- উপজেলা *: আমতলী
- পোস্টাল কোড

বর্তমান ঠিকানা ☐ একই

- দেশ: বাংলাদেশ
- ঠিকানা *
- উপজেলা / সিটি কর্পোরেশন
- জেলা *: বরগুনা
- উপজেলা *: আমতলী
- পোস্টাল কোড

নিবন্ধন

ধাপ-২: লগইন করা

জিআরএস হোমপেইজের উপরে ডানপাশে "অভিযোগকারী লগইন" বাটনে ক্লিক করলে চিত্র-১.২ এর অনুরূপ লগইন পেইজটি আসবে। আপনি যদি ইতোপূর্বে নিবন্ধন করে থাকেন, তাহলে আপনার ইউজারনেম এবং পিন নম্বর সঠিকভাবে প্রদান করে লগইন বাটনে ক্লিক করার পর সকল তথ্য প্রদান সঠিক হয়ে থাকলে আপনি আপনার অভিযোগ তালিকার পেইজটি দেখতে পাবেন। অন্যথায় স্ক্রিনে সতর্কতামূলক মেসেজ দেখা যাবে।

ধাপ-২.....চলমান

চিত্র-১.২ : লগইন ফরম

আর যদি পূর্বে থেকেই লগইন করা থাকে তাহলে হোমপেইজের লগইন বাটনগুলোর পরিবর্তে **"আমার প্যানেল"** ও **"লগ আউট"** নামের বাটন দেখা যাবে। সেক্ষেত্রে প্রথমোক্ত বাটনে ক্লিক করলেই আপনি আপনার অভিযোগ তালিকার পেইজটি দেখতে পাবেন।

ধাপ-৩: অভিযোগ দাখিল করা

৩ অভিযোগ দাখিল

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক নিম্নোক্ত দুটি উপায়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

৩.১ নাগরিক অভিযোগ দাখিল

নাগরিক অভিযোগ দাখিলের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় লগইন করার পর প্রথমেই যে অভিযোগ তালিকা দেখা যায় তার উপরের ডানদিকে **"নতুন অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করলে চিত্র-৩.১ এর ন্যায় একটি ফরম আসবে। অথবা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার হোমপেইজের **"অভিযোগ দাখিল"** বাটনে ক্লিক করে **"নাগরিক অভিযোগ"** অপশনটি নির্বাচন করেও অভিযোগ দায়ের করা যাবে। এক্ষেত্রে যদি ইতোমধ্যে লগইন করা হয়ে থাকে তবে চিত্র-৩.১ এর ন্যায় অভিযোগ দাখিলের জন্য একটি ফরম আসবে। আর যদি লগইন করা না থাকে তবে অভিযোগকারী নিবন্ধন ফরম আসবে। এখান থেকে নিবন্ধন ও লগইন করার পর নাগরিক অভিযোগ দাখিলের ফরমটি পাওয়া যাবে।

অভিযোগ দাখিল ফর্ম

নাগরিক অভিযোগ দাখিল ফরম

সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (যদি থাকে): সেবার জন্য আবেদনকালে অনলাইন ফরমস/ই-ফাইল থেকে প্রাপ্ত ট্র্যাকিং নম্বরটি প্রদান করুন

নিচের তালিকা থেকে দপ্তর নির্বাচন করুন *: দপ্তরের ধরণ বাছাই করুন

অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবার নাম *

সেবা আবেদনের তারিখ

অভিযোগকারীর সঙ্গে সম্পর্ক *: স্বয়ং / প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি / নিকট-আত্মীয় (বাবা-মা, সন্তান, স্পাউজ)

সেবাগ্রহীতার নাম *

অভিযোগের বিষয় *

অভিযোগের বিবরণ *

B I U kalpurushregular 13

ফাইল সংযুক্তি

+ ফাইল যুক্ত করুন...

প্রিভিউ দেখুন | অভিযোগ প্রেরণ

ধাপ-৩.....চলমান

অভিযোগ দাখিল ফরমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও সেবা নির্বাচন, সেবা আবেদনের তারিখ, অভিযোগকারীর নাম, অভিযোগের বিষয়, বর্ণনা ও প্রয়োজনীয় সংযুক্তি প্রদান করে অভিযোগ প্রেরণ বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগটি ঐ দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট প্রেরিত হয়ে যাবে। তবে ফরম পূরন করার পর প্রেরণ করার পূর্বে অভিযোগের প্রিভিউ দেখা ও প্রিন্ট নেওয়া যাবে। অভিযোগটি সফলভাবে প্রেরিত হলে উক্ত অভিযোগের একটি রিসিপ্ট দেখা যাবে, যেখানে অভিযোগের ট্র্যাকিং নম্বর ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য দেখা যাবে ও প্রিন্ট করা যাবে। অভিযোগের অগ্রগতি ও সর্বশেষ অবস্থা জানার জন্য এই ট্র্যাকিং নম্বরটি অবশ্যই সংরক্ষণ করুন। উল্লেখ্য যে, অভিযোগ দাখিল হওয়ার পর নিষ্পন্ন হওয়ার সময়সীমা **৬০ দিন** পর্যন্ত।

ধাপ-৩.....চলমান

৩.২ অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দাখিল

আপনি যদি কোনো কারনে অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে চান তবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার হোমপেইজের **"অভিযোগ দাখিল"** বাটনে ক্লিক করে **"অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ"** অপশনটি নির্বাচন করতে হবে। তাহলে উপরোক্ত চিত্র-৩.১ এর নাগরিক অভিযোগ দাখিল ফরমের ন্যায় অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দাখিলের একটি ফরম দেখা যাবে। এই ফরমে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও সেবা নির্বাচন করে সেবা আবেদনের তারিখ, অভিযোগকারীর নাম, অভিযোগের বিষয়, বর্ণনা ও প্রয়োজনীয় সংযুক্তি প্রদান করার পর অভিযোগ প্রেরণ বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগটি নিশ্চিত করার জন্য প্রিভিউ দেখানো হবে। এখান থেকে অভিযোগের প্রিভিউ প্রিন্ট করা যাবে এবং অভিযোগটি প্রেরণ করা যাবে।

অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ প্রেরণের ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রেরণ বাটনে ক্লিক করলে একটি সতর্কীকরণ বার্তা দেখতে পাবেন যেখানে বলা থাকবে যে, **"অজ্ঞাতনামা হিসেবে দাখিল করলে অভিযোগ এর অবস্থা অবগত হওয়া সম্ভব হবে না এবং প্রতিকার করা হতেও পারে, নাও হতে পারে। তবে কাউকে হয়রানি করার উদ্দেশ্যে অজ্ঞাতনামা অভিযোগ দাখিল করলে প্রয়োজনে বিশেষ প্রক্রিয়ায় তথ্য বের করে আইনানুগ ব্যবস্থা নেয়া হতে পারে"**। অতঃপর নিশ্চিত করা হলে অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট প্রেরিত হয়ে যাবে। উল্লেখ্য যে, অজ্ঞাতনামা হিসেবে

ধাপ-৪: অভিযোগ মনিটরিং

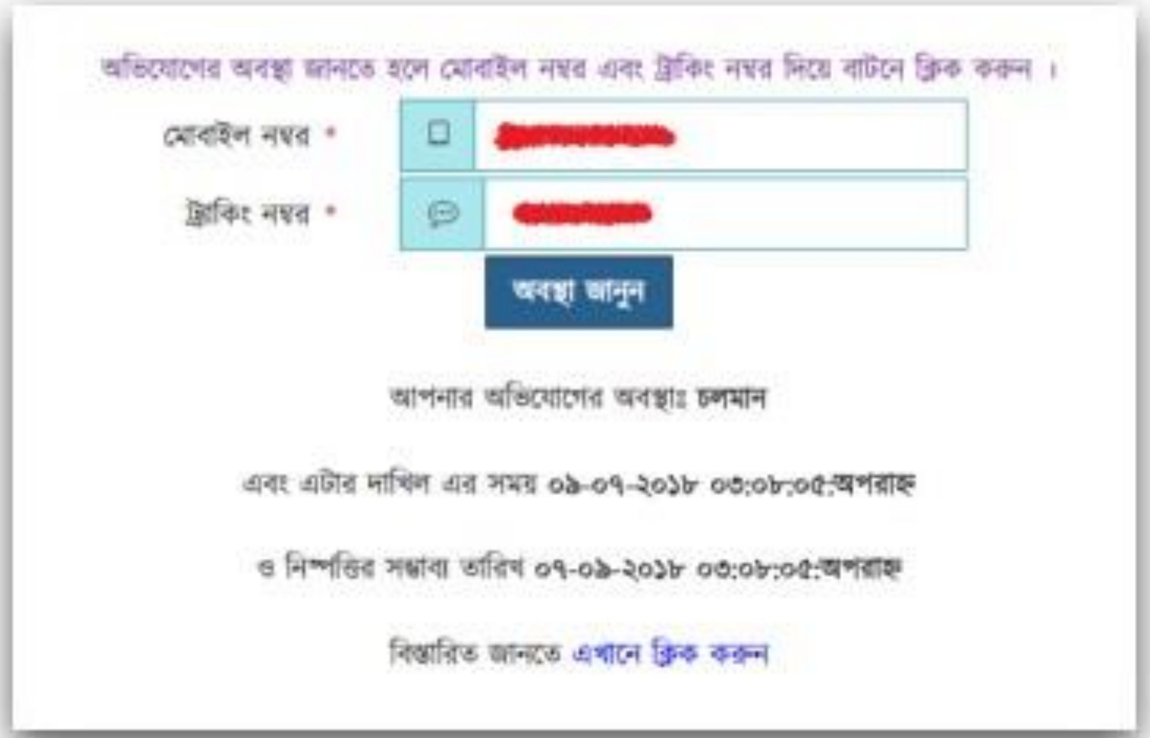
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন অভিযোগকারী হিসেবে সফলভাবে লগইন করার পর আপনাকে অভিযোগের তালিকা প্রদর্শন করা হবে। অভিযোগ তালিকায় আপনি চিত্র-৪.১ এ প্রদর্শিত আকারে আপনার দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ দেখতে পাবেন। তালিকায় সর্বশেষ দায়েরকৃত নির্দিষ্ট সংখ্যক (সাধারণত ১০টি) অভিযোগ একসাথে দেখা যাবে। অন্যান্য অভিযোগসমূহ দেখার জন্য তালিকার নিচে প্রদর্শিত অপশন ব্যবহার করে পরবর্তী অংশে যাওয়া যাবে।

#	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের তারিখ	সংশ্লিষ্ট সেবা	সর্বশেষ অবস্থা	নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ
০১	১০০০০০১৩৫	চীনে অফিস খোলার পরিকল্পনা করছে ফেসবুক	২৫-০৭-২০১৮	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী চাহিদামত তথ্য সরবরাহ	মতামতের জন্য প্রেরিত	২৩-০৯-২০১৮
০২	১০০০০০১৩৪	হাসপাতাল, ক্লিনিকে সেবার মূল্যতালিকা টাঙাতে নির্দেশ	২৪-০৭-২০১৮	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন/নিবেদন এবং অভিযোগ সম্পর্কিত	নতুন	২২-০৯-২০১৮
০৩	১০০০০০০৫৮	জঙ্গিবাদের মতো মাদকের বিরুদ্ধেও সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলুন	০৩-০৬-২০১৮	সরকারের এই মেয়াদেও অর্পিত সম্পত্তি প্রত্যর্পণে তেমন অগ্রগতি হচ্ছে না	নথিজাত	০২-০৮-২০১৮
০৪	১০০০০০০৫৭	জঙ্গিবাদের মতো মাদকের বিরুদ্ধেও সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলুন	০৩-০৬-২০১৮	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী চাহিদামত তথ্য সরবরাহ	নথিজাত	০২-০৮-২০১৮

চিত্র-৪.১ : অভিযোগ তালিকা

ধাপ-৪.....চলমান

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা - ব্যবহারকারী নির্দেশিকা (অভিযোগকারী) - সংস্করণ ০.০.১



চিত্র-৭.১ : অভিযোগ ট্র্যাকিং

ধাপ-৪.....চলমান

অভিযোগ দায়ের করার পর হতে বর্তমান সময় পর্যন্ত যেসকল পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে তা **গৃহীত কার্যক্রম** অংশে ক্লিক করলে চিত্র-৪.৩ এর অনুরূপভাবে দেখা যাবে।

চিত্র-৪.৩ : অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমে গৃহীত কিছু পদক্ষেপ

ধাপ-৫: আপিল

আপনার দাখিলকৃত অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়ে গেলে আপনাকে এসএমএস ও ইমেইল এর মাধ্যমে জানানো হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থার উপর আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলেআপনি আপিল করতে পারেন।

এক্ষেত্রে অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণের উপরে ডানপাশে **"আপিল করুন"** বাটন দেখা যাবে। উক্ত বাটনে ক্লিক করলে আপনার অভিযোগটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপিল হয়ে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরিত হবে এবং আপনাকে আপিল কর্মকর্তার তথ্য দেখানো হবে। আপিল কার্যক্রম সম্পন্ন হওয়ার সময়সীমা ৩০ দিন।

চিত্র-৫.১ : আপিল বাটন

ধাপ-৬: রেটিং প্রদান

কোনো অভিযোগ বা আপিল নিষ্পত্তি হয়ে গেলে আপনি উক্ত অভিযোগ বা আপিল নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ও গৃহীত ব্যবস্থার উপর আপনার সন্তুষ্টি প্রকাশ করার জন্য **"প্রতিক্রিয়া প্রদান"** অংশে ক্লিক করে রেটিং প্রদান করতে পারেন। রেটিং এর মান ৫ এর মধ্যে ০.৫ ব্যবধানে যেকোনো মান হতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তি ও আপিল নিষ্পত্তি উভয়ক্ষেত্রেই রেটিং প্রদান করা যায়। রেটিং এর পাশাপাশি আপনি চাইলে আপনার প্রদত্ত রেটিং সম্পর্কে মতামতও প্রদান করতে পারেন।

চিত্র-৮.১ : রেটিং প্রদান

4. অনিক, আপিল কর্মকর্তা, সেল ও সমন্বয়ক

- জেলা / বিভাগীয় পর্যায়ের অফিসের জন্য অফিস প্রধান / মনোনীত কর্মকর্তা অনিক হবেন। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট জেলা থেকে অনিক হবেন।
- পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক জেলা / বিভাগীয় পর্যায়ের জন্য আপিল কর্মকর্তা হবেন।
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর সেল

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর জন্য অনিক, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ সেল

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৯	প্রশিক্ষণ	সাত দিন	প্রশিক্ষণ মনোনয়ন আদেশ	নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, তোপখানা, সিলেট	বিনামূল্যে	শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার জেলা কোডঃ ৩১০০ ফোন : +৮৮-০২-৯৯৬৬৩৬৬৩৩ ই-মেইল: uddsylhet@yahoo.com	ড. খুরশীদ জাবিন হোসেন তৌফিক, পরিচালক জেলা কোডঃ ০২, ফোন : +৮৮০২-২৩৩৮২৭২৮ ই-মেইল: director@udd.gov.bd director.udd1965@gmail.com
১০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	৩ মাস (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে)	১। অভিযোগ পত্র ২। অভিযোগ সম্পর্কিত প্রমাণাদি	নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, তোপখানা, সিলেট	বিনামূল্যে	শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার ও অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জেলা কোডঃ ৩১০০ ফোন : +৮৮-০২-৯৯৬৬৩৬৬৩৩ ই-মেইল: uddsylhet@yahoo.com	
		১ মাস (অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে)					মোঃ জাহাঙ্গীর আলি সিনিয়র জিওগ্রাফার ও আপিল কর্মকর্তা জেলা কোড: ০২, ফোন: +৮৮-০১৯১৩১৮৫৭৫১ email: jahangir_ali65@yahoo.com ওয়েব: ww.grs.gov.bd
		৩ মাস (আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে)					অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www,grs.gov.bd

অধিক তথ্যের জন্যঃ ওয়েব সাইটঃ www.udd.sylhet.gov.bd ই-মেইল: uddsylhet@yahoo.com ফোনঃ +৮৮-০২-৯৯৬৬৩৬৬৩৩

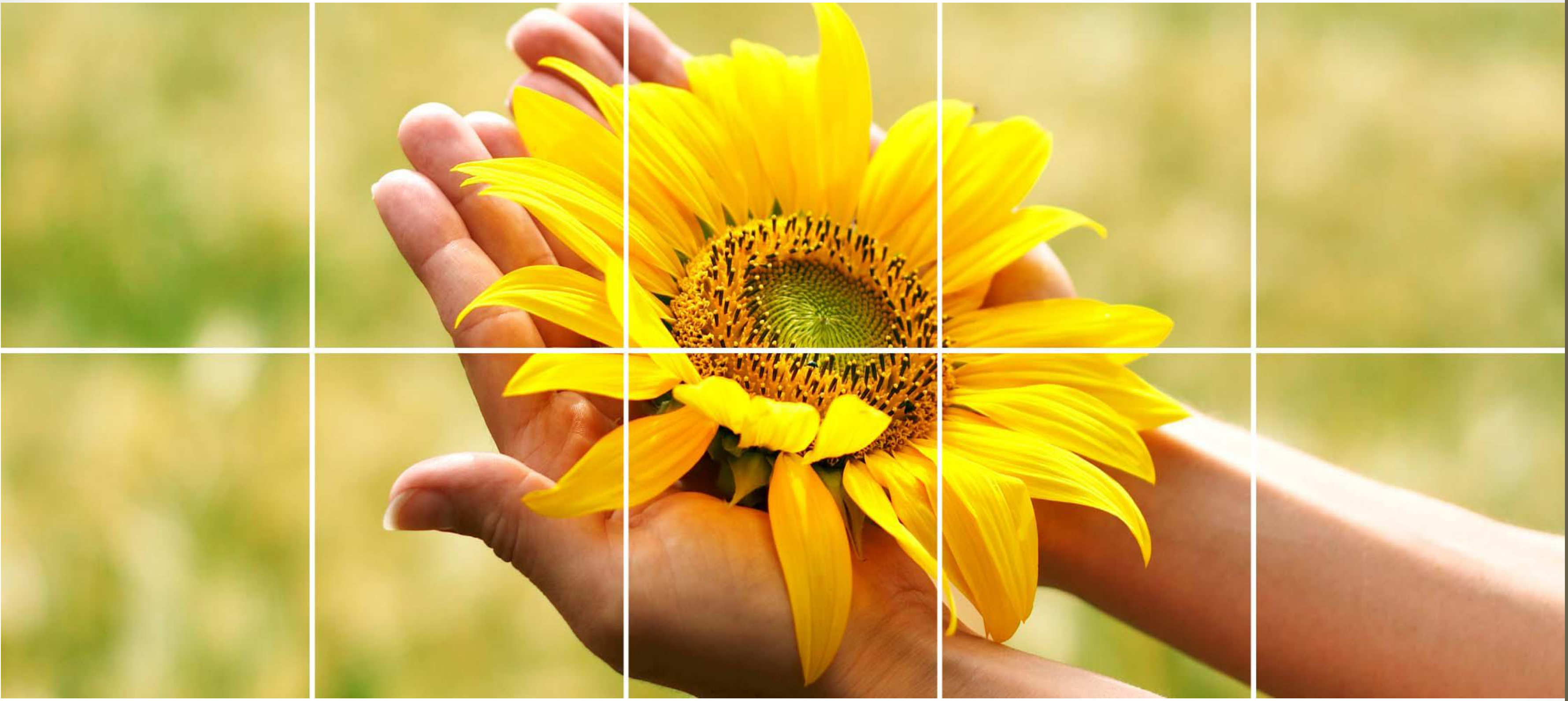
ফেসবুকঃ https//www.facebook/urbandevelopmentdirectorate/

কৃতজ্ঞতা স্বীকার:

১। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২। অভিজিত সরকার
সহকারী কমিশনার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়
রাজশাহী

প্রশ্ন?????????



THANKS for listening……