সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও GRS বিষয়ক 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

Content: Collected & Edited

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

বিপ্লব চন্দ্র সরকার
প্রোগ্রামার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর,
জেলা কার্যালয়, রাজশাহী

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System)

- 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।

অভিযোগের প্রকৃতি

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

নাগরিক সেবা প্রতিশ্রুতি

সিটিজেন চার্টার — নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

ভিশনঃ পরিকল্পিত বাংলাদেশ

মিশনঃ দুর্যোগ ঝুঁকি বিবেচনা পূর্বক সমন্বিত নগর ও অঞ্চল পরিকল্পনা প্রণয়ন

ক. নাগরিক সেবাঃ

ক্র: নং:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা:	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নাম্বার ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সিলেট বিভাগের প্রণয়নকৃত জেলা/উপজেলা/ পৌরসভা শহরের লাভ ইউজ/মাষ্টার প্লান প্রদান।	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদন প্রাপ্তির পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ৫০০ টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাষ্টার প্লানের কপি প্রদান করা হয়।	১) পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২) ৫০০ টাকার ট্রেজারী চালান	৫০০.০০ টাকার ট্রেজারী চালান	৩০ দিন	সিনিয়র প্লানার ফোন : ০৮২১-৭২৯০৮৯ sps@udd.gov.bd
২	সিলেট বিভাগীয় শহরের Structure Plan, Urban Area Plan ও Detailed Area Plan প্রণয়ন প্রদান	আবেদনকারীর দরখাস্ত অনুমোদন প্রাপ্তির পর অধিদপ্তরের হিসাব খাতে চালান কোড (১-৩২৩৫-০০০০-২৩৬৬) এর মাধ্যমে ২০০০.০০ টাকা জমা প্রদান সাপেক্ষে মাষ্টার প্লানের কপি প্রদান করা হয়।	১) পরিচালক বরাবর দরখাস্ত ২) ২০০০ টাকার ট্রেজারী চালান	২০০০.০০ টাকার ট্রেজারী চালান	৩০ দিন	সিনিয়র প্লানার ফোন : ০৮২১-৭২৯০৮৯ sps@udd.gov.bd
খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ						
১	ভূমি অধিগ্রহণ ছাড়পত্র (ভূমি অধিগ্রহণ মানুয়াল ভুক্ত এলাকা)।	১. প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে অফিস আদেশ সরকারী ডাকে আবেদনকারীর ঠিকানায় প্রেরণ করা হবে। ২. ই-মেইল প্রাপ্তি সাপেক্ষে ডিজিটাল কপি প্রেরন করা হবে।	১) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রস্তাব। ২) সি.এস, আর.এস দাগসূচী ও জমির পরিমানসহ প্রশাসনিক অনুমোদন এর সত্যায়িত কপি। ৩) আর.এস ম্যাপ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত প্রস্তাবিত জমির লে-আউটপ্লান। ৪)প্লানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র। ৫) প্রত্যাশী সংস্থা কর্তৃক প্রস্তাবিত জমির মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।	প্রযোজ্য নয়	৪৫ দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত ও পরিকল্পনা) ফোন : ০২-৯৩৬০৬১৯ ddpp@udd.gov.bd উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন : ০২-৯৩৩৩৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
২	ভূমি অধিগ্রহণ সংক্রান্ত মতামত/পরামর্শ (ভূমি অধিগ্রহণ মানুয়াল বহির্ভূত এলাকাসমূহ)	১) প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিরীক্ষাপূর্বক ভূমি অধিগ্রহণ ছাড়পত্র সরকারী ডাকে আবেদনকারীর ঠিকানায় প্রেরণ করা হবে। ২. ই-মেইল প্রাপ্তি সাপেক্ষে ডিজিটাল কপি প্রেরন করা হবে।	১) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান প্রধানের আবেদনপত্র। ২) সি.এস, আর.এস দাগসূচী ও জমির পরিমানসহ প্রশাসনিক অনুমোদন এর সত্যায়িত কপি। ৩) আর.এস ম্যাপ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত প্রস্তাবিত জমির লে-আউটপ্লান। ৪)প্লানিং কমিশন স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সংস্থা অথবা স্থাপত্য অধিদপ্তর কর্তৃক জমির প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র। ৫) প্রত্যাশী সংস্থা কর্তৃক প্রস্তাবিত জমির মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র।	প্রযোজ্য নয়	৩০ দিন	উপ-পরিচালক (ভৌত ও পরিকল্পনা) ফোন : ০২-৯৩৬০৬১৯ ddpp@udd.gov.bd উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন : ০২-৯৩৩৩৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
৩	ভূমি ব্যবহার মাষ্টার প্লান/মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন (উপজেলা/পৌরসভা)	স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ও জনগনের অংশগ্রহনে ভূমি ব্যবহার মাষ্টার প্লান/মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ম্যাপসহ রিপোর্ট প্রদান।	১) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র। ২) সংশ্লিষ্ট এলাকার মৌজা ম্যাপসমূহ। ৩) ইতি পূর্বে প্রণয়নকৃত মাষ্টার প্লানের কপি/ডাটাবেস (যদি থাকে)।	প্রযোজ্য নয়	২ বছর	পরিচালক ফোন : ০২-৯৩৬১৭২৮ director@udd.gov.bd
অধিক তথ্যের জন্যঃ			ওয়েব সাইটঃ www.udd.gov.bd, তথ্য বাতায়ন সিলেট: http://udd.sylhet.gov.bd/ ফেসবুকঃ https://www.facebook/urbandevelopmentdirectorate/			ফ্যাক্সঃ +৮৮-০২-৯৩৩৭৮৬৮ ফোনঃ +৮৮-০২-৯৩৩৩৯২৩

আভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, ফোন, ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পেনশন	১ম-১০ম গ্রেডের কর্মচারিগণের পেনশন মন্ত্রণালয় হতে এবং ১১তম-২০তম কর্মচারিগণের পেনশন দপ্তর হতে করা হয়	১. নিয়ন্ত্রণকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. মঞ্জুরিপত্র ৩. পারিবারিক পেনশনের আবেদন ৪. সত্যায়িত ছবি ৫. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী	বিনামুল্যে	দুই মাস	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
২	পিআরএল	১ম-১০ম গ্রেডের কর্মচারিগণের পিআরএল মন্ত্রণালয় হতে এবং ১১তম-২০তম কর্মচারিগণের পিআরএল দপ্তর হতে করা হয়	১. নিয়ন্ত্রণকারির সুপারিশসহ আবেদন ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামুল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৩	স্থায়ীকরণ	বিধি মোতাবেক সন্তোষজনক প্রবেশনারী মেয়াদ পূর্তিতে মন্ত্রণালয়/ দপ্তর প্রধানের মাধ্যমে স্থায়ীকরণ করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামুল্যে	এক মাস	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৪	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের সাথে অর্জিত ছুটির ফরম পূরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করে	১. অর্জিত ছুটির ফরম ২. আবেদনপত্র (ছুটিতে যাওয়ার পূর্বেই আবেদন করতে হবে)	বিনামুল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৫	বহি: বাংলাদেশ ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের সাথে অর্জিত ছুটির ফরম ও বহি: বাংলাদেশ ফরম পূরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন	১. অর্জিত ছুটির ফরম ২. বহি: বাংলাদেশ ফরম ৩. নির্দিষ্ট ফরমে আবেদনপত্র (ছুটিতে যাওয়ার পূর্বেই আবেদন করতে হবে)।	বিনামুল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৬	শিক্ষা ছুটি	আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর পরিচালক এর সুপারিশের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের পর মন্ত্রণালয় মঞ্জুর করেন (১ম-১০ম গ্রেডের ক্ষেত্রে) আবেদনকারীর আবেদনপত্রের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশের মাধ্যমে পরিচালক মঞ্জুর করেন (১১তম-তদূর্ধ গ্রেডের ক্ষেত্রে)	১. আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সার্ভিস বই এবং শিক্ষাছুটির বিধি অংশ ফটোকপি।	বিনামুল্যে	পনেরো দিন	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয় পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
৭	জিপিএফ এর অগ্রিম	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি মোতাবেক জিপিএফ এর অগ্রিম প্রদান করা হয়।	১. আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরম	বিনামুল্যে	পনেরো দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন:+৮৮০২ ৯৫৫৪৯০৫ acco@udd.gov.bd
৮	গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বিধি মোতাবেক গৃহ নির্মাণ, মোটর সাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম প্রদান করা হয়।	১. আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরম	বিনামুল্যে	পনেরো দিন	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন:+৮৮০২ ৯৫৫৪৯০৫ acco@udd.gov.bd
৯	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারিগণের নিয়োগ	১.মন্ত্রণালয়ের ছাড়পত্র প্রাপ্তির পর নিয়োগ কমিটি কর্তৃক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের পর প্রাপ্ত আবেদনপত্রের যাচাই-	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামুল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

আভ্যন্তরীণ সেবা

	(১১তম-২০তম)	বাছাই করার পর পরীক্ষা গ্রহণের মাধ্যমে চূড়ান্ত প্রার্থী মনোনয়ন দেয়া হয় ২. চূড়ান্ত প্রার্থীদের নিয়োগপত্র ডাকযোগে প্রেরণ করা হয় ৩. চূড়ান্ত প্রার্থীদের যোগদানের মাধ্যমে নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হয়				ddrc@udd.gov.bd
১০	গ্রেড ভিত্তিক পরিচিতি	জাতীয় বেতন স্কেল/২০১৫ অনুযায়ী কর্মচারিগণের গ্রেড ভিত্তিক পরিচিতি বিবেচনা করা হয়	জাতীয় বেতন স্কেল/২০১৫	বিনামূল্যে	পনেরো দিন	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
১১	গ্রেড ভিত্তিক কর্মচারিগণের পদোন্নতি (১১তম-২০তম)	বাছাই ওনিয়োগ কমিটি কর্তৃক সেবা প্রদান করা হয়	চাকুরিবিধি মোতাবেক	বিনামূল্যে	তিন মাস	উপ-পরিচালক (গবেষণা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮০২ ৯৫৫৪৯৪৫ ddrc@udd.gov.bd
১২	প্রশিক্ষণ	কর্মচারিগণের প্রশিক্ষণ কালিন সময়ে দপ্তর প্রধান কর্তৃক প্রশিক্ষণের আদেশের প্রদান করা হয়	প্রশিক্ষণ মনোনয়ন আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd
১৩	বদলী	কর্মচারিগণের বদলী কালিন সময়ে দপ্তর প্রধান কর্তৃক বদলীর আদেশ প্রদান করা হয়	বদলীর দপ্তর আদেশ	বিনামূল্যে	সাত দিন	পরিচালক ফোন:+৮৮০২ ৯৫৬২৭২৮ director@udd.gov.bd

নাগরিক অভিযোগ দাখিলে করনীয়সমুহ:

- নির্দিষ্ট নিবন্ধন ফর্ম এ অনলাইন নিবন্ধন করতে হবে।
- জিআরএস প্লাটফর্মটিতে লগইন করতে হবে।
- "নতুন অভিযোগ" বাটন থেকে নাগরিক অভিযোগ দাখিল করতে হবে।
- "অভিযোগ দাখিল" বাটনে ক্লিক করে "অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ" দাখিল করা যাবে।
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন অভিযোগকারী হিসেবে সফলভাবে লগইন করার পর আপনাকে অভিযোগের তালিকা প্রদর্শন করা হবে।
- কোনো অভিযোগের বিস্তারিত দেখতে চাইলে তালিকা থেকে উক্ত অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্যের উপর ক্লিক করতে হবে। তাহলে বিবরণ অংশে অভিযোগের বিস্তারিত তথ্য দেখা যাবে।
- অভিযোগ দায়ের করার পর হতে বর্তমান সময় পর্যন্ত যেসকল পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে তা গৃহীত কার্যক্রম অংশে ক্লিক করলে দেখা যাবে।

নাগরিক অভিযোগ দাখিলের অন্যান্য বিষয়াদি:

- দাখিলকৃত অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়ে গেলে এসএমএস ও ইমেইল এর মাধ্যমে জানানো হবে।
- সন্তুষ্ট না হলে "আপিল করুন" বাটন থেকে আপিল করা যাবে।
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল বরাবর অভিযোগ ও আপিল
- অভিযোগ ট্র্যাকিং
- রেটিং প্রদান
- সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ প্রদান
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- কালো তালিকাভুক্তি

অভিযোগ দাখিল ফর্ম

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফরম

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

বরাবর
অভিযোগ নিস্পত্তি 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। ই-মেইল : ....

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

০৭। সেবার নাম * : ....
০৮। সেবার আবেদনের তারিখ : ....
০৯। সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....
১০। সেবাপ্রার্থীর নাম : ....
১১। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : স্বয়ং/ প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/ নিকটাত্মীয়

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিষয় * : ....
১৩। অভিযোগের বর্ণনা * : ....
(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) ....

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : .... অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা
২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র
৩। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

আপিল ফর্ম

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

সংযোজনী 'ক-২': আপলি □□□□□ ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.২ দ্রষ্টব্য]

বরাবর
আপিল কর্মকর্তা
.... (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের নাম)
.... (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের ঠিকানা)
এবং
.... (আপিল কর্মকর্তার পদবি)
.... (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের নাম)
.... (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের ঠিকানা)

আপিলকারীর প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

☐ অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী ☐ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ☐ অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম * : ....
০২। স্থায়ী ঠিকানা * : ....
....
০৩। বর্তমান ঠিকানা * (একই ☐) : ....
....
০৪। মোবাইল নম্বর * : ....
০৫। ই-মেইল : ....

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

০৬। সেবা সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম * :
০৭। সেবার নাম * : ....
০৮। অভিযোগের বিষয় * : ....
০৯। অভিযোগের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....
১০। অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

আপিল সংক্রান্ত তথ্য

১১। আপিলের বর্ণনা * : ....
(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) ....

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : ....

আপিলকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। আপিলের বর্ণনা
২। অভিযোগের অনুলিপি *
৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ফর্ম

সংযোজনী 'ক-৩': মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (সংশোধিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.৩ (ক) দ্রষ্টব্য]

সভাপতি
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

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। ই-মেইল : ....

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

০৭। সেবা-সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ * : ....

০৮। সেবার নাম * : ....

০৯। সেবার আবেদনের তারিখ : ....

১০। সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

১১। সেবাপ্রার্থীর নাম : ....

১২। সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক : স্বয়ং/ প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/ নিকটাত্মীয়

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১২। অভিযোগের বিষয় * : ....

১৩। অভিযোগের বর্ণনা * : ....
(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) ....

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : ....

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা
২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র
৩। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

আঞ্চলিক কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ দাখিল ফর্ম

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

সংযোজনী' ক-৪': অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা পর্যায়ে আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল দাখিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (সংশোধিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.৩ (খ) দ্রষ্টব্য]

সভাপতি
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আপিলকারীর প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

☐ অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী ☐ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ☐ অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম * : ....

০২। স্থায়ী ঠিকানা * : ....
....

০৩। বর্তমান ঠিকানা * (একই ☐) : ....
....

০৪। মোবাইল নম্বর * : ....

০৫। ই-মেইল : ....

সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

০৬। সেবা-সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম * : ....

০৭। সেবার নাম * : ....

০৮। অভিযোগ/আপিলের বিষয় * : ....

০৯। অভিযোগ/আপিলের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

১০। অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল সংক্রান্ত তথ্য

১১। আপিলের বর্ণনা * : ....
(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) ....

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : ....

আপিলকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। আপিলের বর্ণনা
২। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিলের অনুলিপি*
৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

আপিল ফর্ম (আঞ্চলিক পর্যায়)

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

সংযোজনী' ক-৪': অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা পর্যায়ে আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল দাখিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (সংশোধিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৬.৩ (খ) দ্রষ্টব্য]

সভাপতি
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আপিলকারীর প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

☐ অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী ☐ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ☐ অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য

০১। আপিলকারীর নাম * : ....

০২। স্থায়ী ঠিকানা * : ....
....

০৩। বর্তমান ঠিকানা * (একই ☐) : ....
....

০৪। মোবাইল নম্বর * : ....

০৫। ই-মেইল : ....

সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিল-সংক্রান্ত তথ্য

০৬। সেবা-সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম * : ....

০৭। সেবার নাম * : ....

০৮। আভিযোগ/আপিলের বিষয় * : ....

০৯। অভিযোগ/আপিলের ট্র্যাকিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

১০। অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) : ....

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল সংক্রান্ত তথ্য

১১। আপিলের বর্ণনা * : ....
(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) ....

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : ....

আপিলকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। আপিলের বর্ণনা
২। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিলের অনুলিপি*
৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ম্যানুয়েল

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ব্যবহারকারী নির্দেশিকা (অভিযোগকারী)

অনলাইনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং পরবর্তী কার্যক্রমের পদ্ধতি

সংস্করণ ০.০.১

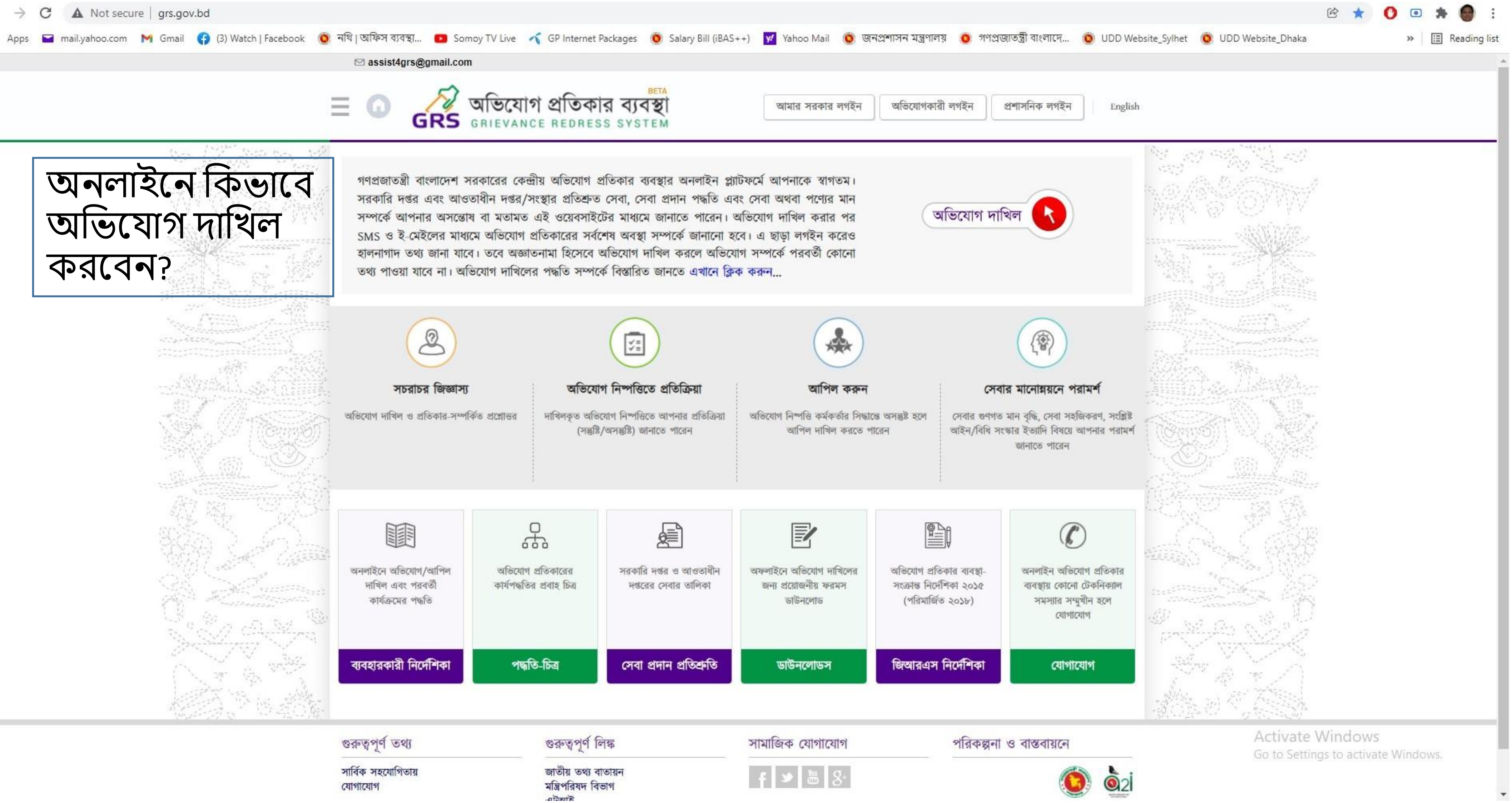
তারিখঃ ১২ এপ্রিল, ২০১৮

পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে

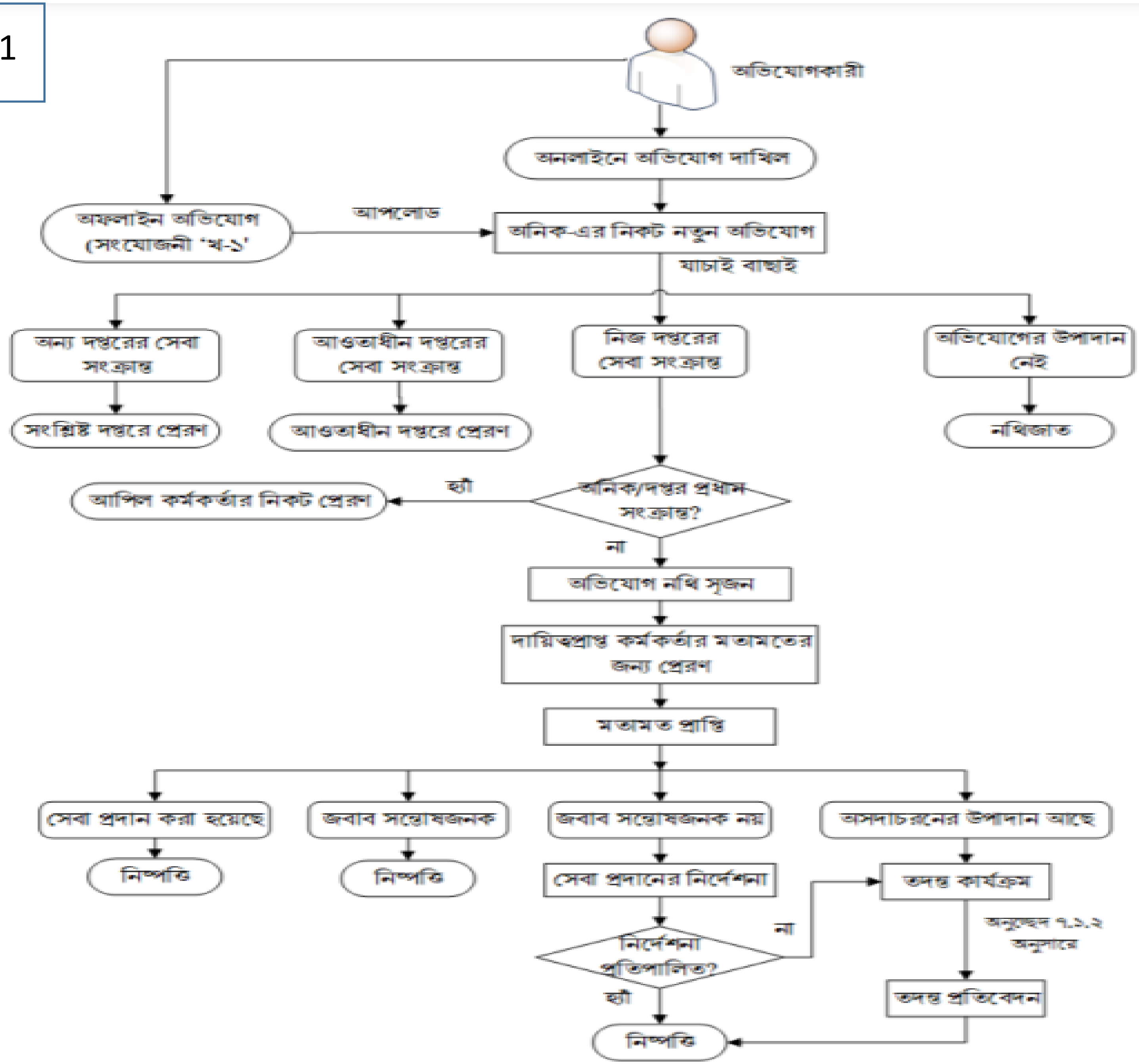
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, এ টু আই

(নতুন সংযোজিত স্লাইড)

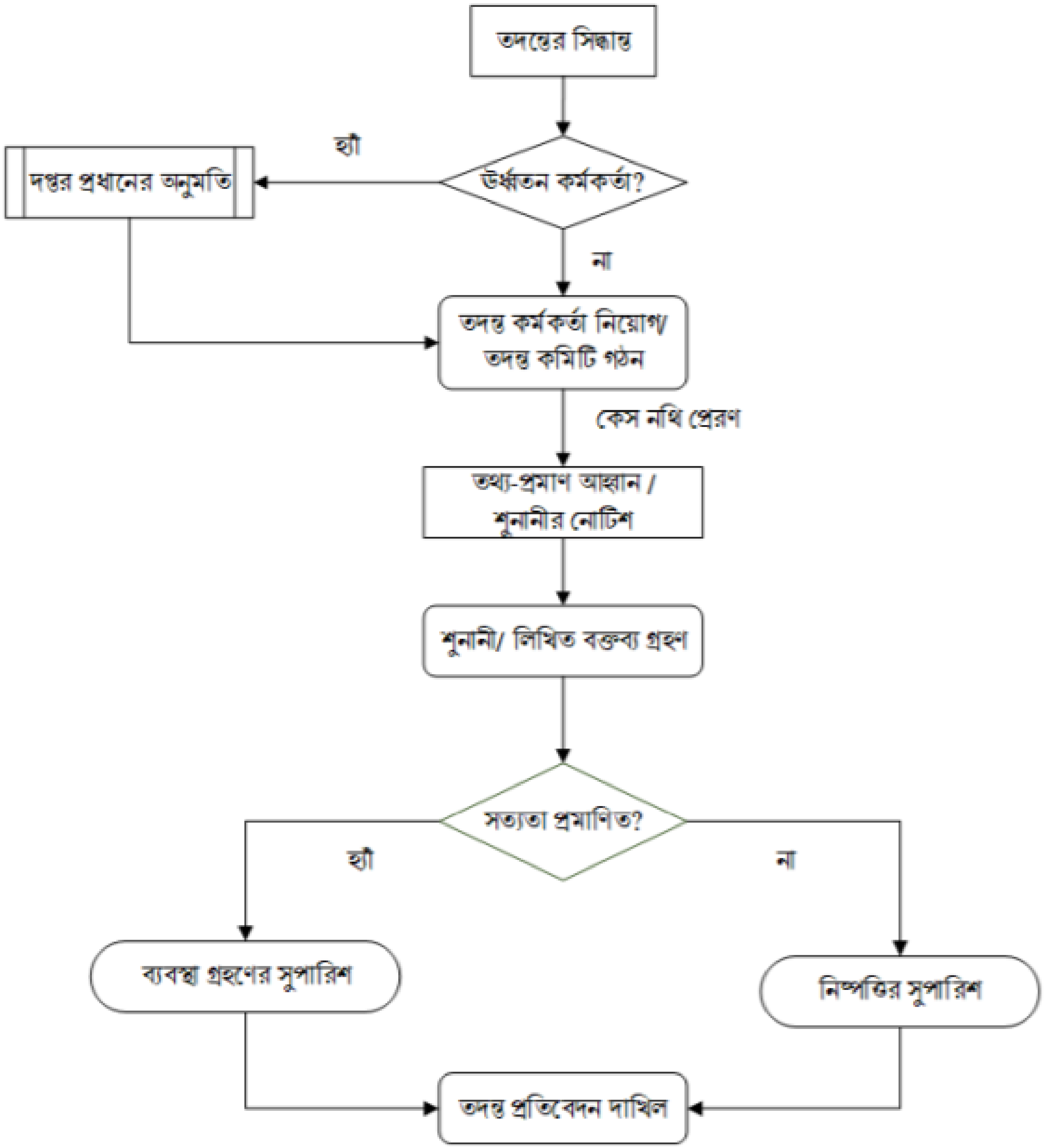
অনলাইনে কিভাবে অভিযোগ দাখিল করবেন?



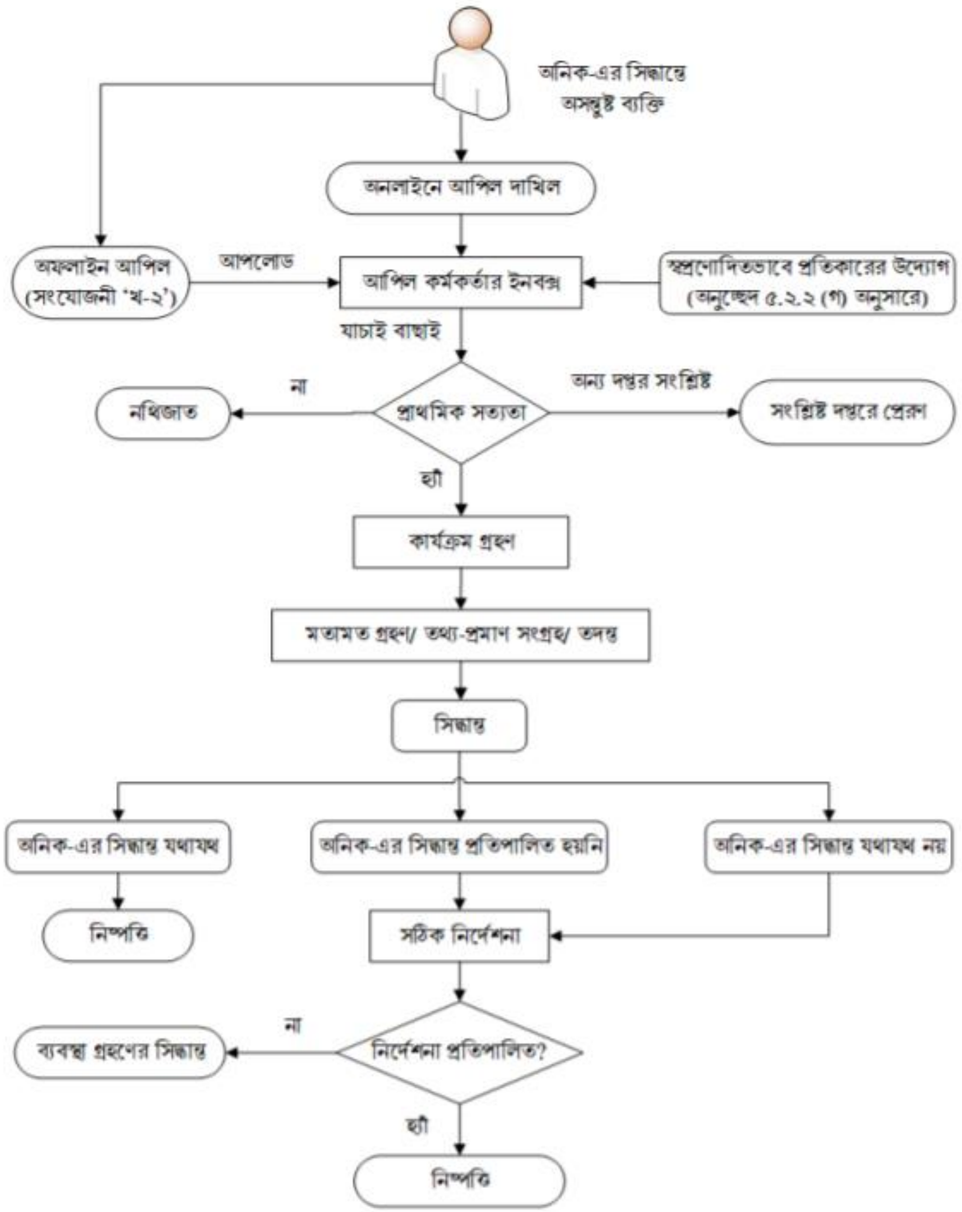
GRS সম্পর্কিত Flow Chart-01



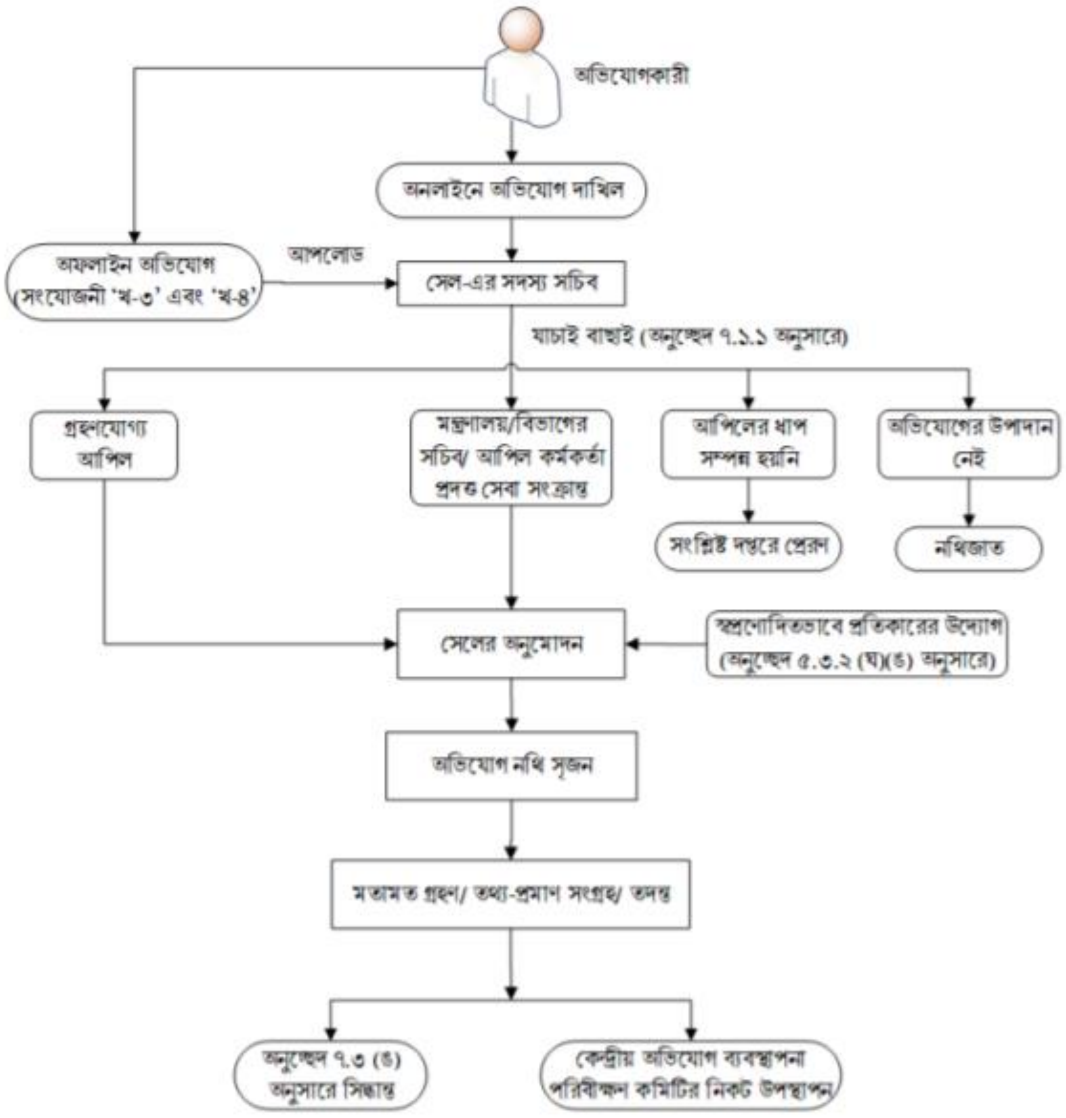
GRS সম্পর্কিত Flow Chart-02



GRS সম্পর্কিত Flow Chart-03



GRS সম্পর্কিত Flow Chart-04



ধন্যবাদ!