প্রশিক্ষণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) প্রাথমিক ধারণা (রিফ্রেসার্স কোর্স)

শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস
তোপখানা, সিলেট
মোবাইলঃ ০১৭৭৭-৪০০৯৫৯
ই-মেইলঃ ashaheen11921@gmail.com
uddsylhet@yahoo.com

Content: Collected

কৃতজ্ঞতা স্বীকার:

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

২। Mohammed Jahedur Rahman
Deputy Secretary
Cabinet Division
mjahedurrahman@gmail.com

৩ । ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান
যুগ্মসচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

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।

History of GRS

GRS system in Mughal period(1526-1707)

a. Mughal emperor Jahangir had installed a huge bell at his palace enabling the people to *ring* the bell if anyone had *grievance* .

b. System introduced to ensure his subjects got instant redressal of any *grievance* .

Jahangir’s ring for GR

The People's Voice is the Voice of Heaven (Korea)

- Sinmungo (Big Drum), the system of handling complaints against the government during the Joseon Dynasty(1392-1897).
- It was the first step towards giving the people a say in government affairs.

The People's Voice is the Voice of Heaven

GRS in Ottoman Empire

- 1520-1566, the Ottoman Empire was ruled by Suleiman
- He moved to bazar (market) in disguise to learn dissatisfaction of citizens
- He collected written complaints during Jumma prayers

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এর প্রয়োজনীয়তা

- সুশাসন নিশ্চিত করা (Good governance)
- নাগরিকদের জন্য কার্যকর সেবা নিশ্চিত করা (Effective service delivery)
- সমতা নিশ্চিত করা (Equity)
- সকল নাগরিকদের জন্য সেবা নিশ্চিত করা (Inclusiveness)
- সময় ও অর্থ স্বাশ্রয়

Implementation of citizen charter is a part of Citizen Centric administration

অভিযোগের প্রকৃতি

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

নাগরিক অভিযোগ দাখিলে ধাপসমূহ

- ❑ 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 ধাপসমূহ

- ❑ 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

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

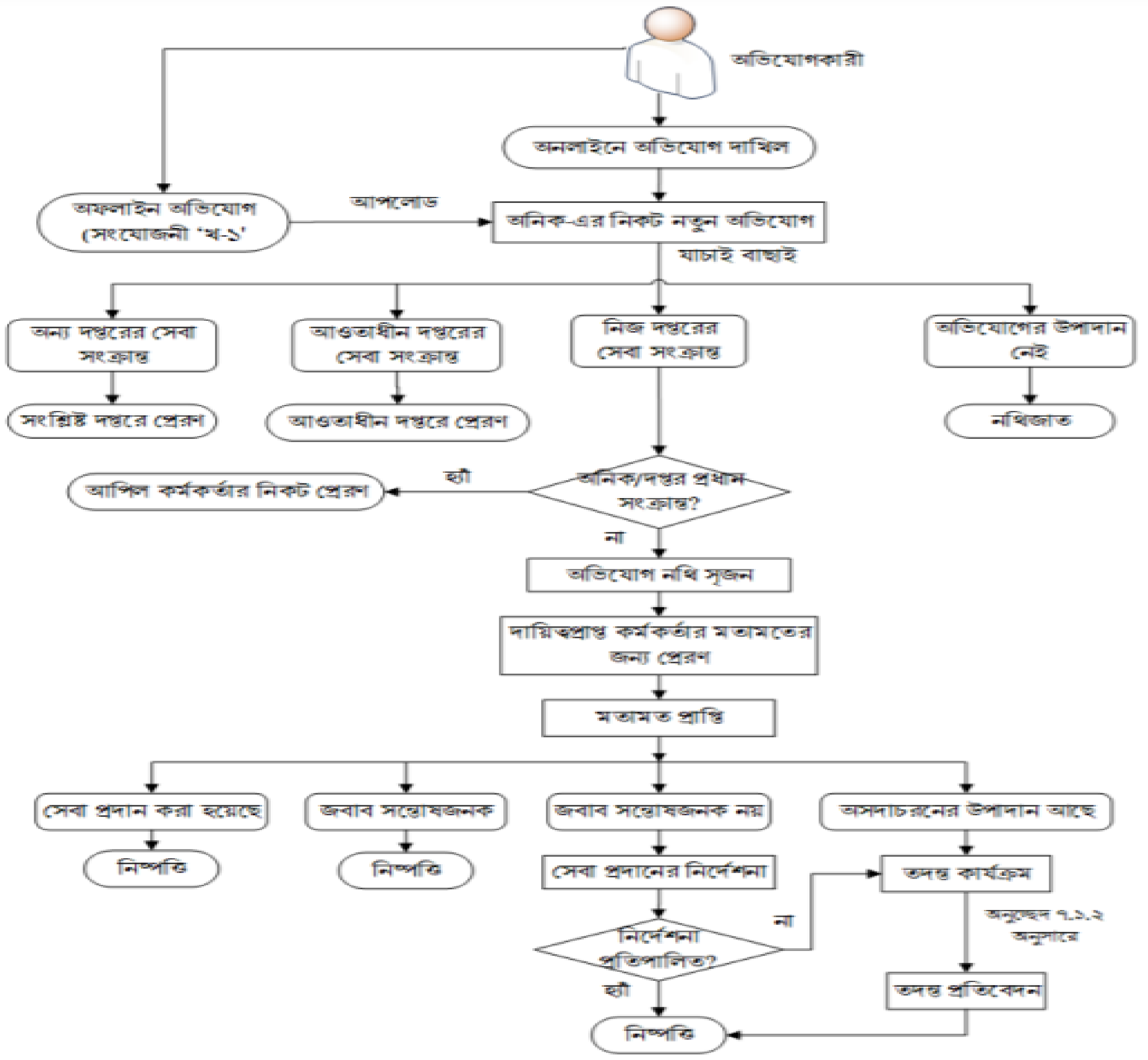
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর জন্য অনিক, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ সেল

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	বিনামুল্যে	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	বিনামুল্যে	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)				-	জাকিয়া সুলতানা প্ল্যানার (থানা সেন্টার প্ল্যানিং-১) ও আপিল কর্মকর্তা জেলা কোডঃ০২ ফোন : +৮৮০২-৪৭১১৯৫৩৬ ইমেইল : planner.zakia.gmail.com ওয়েব : www,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

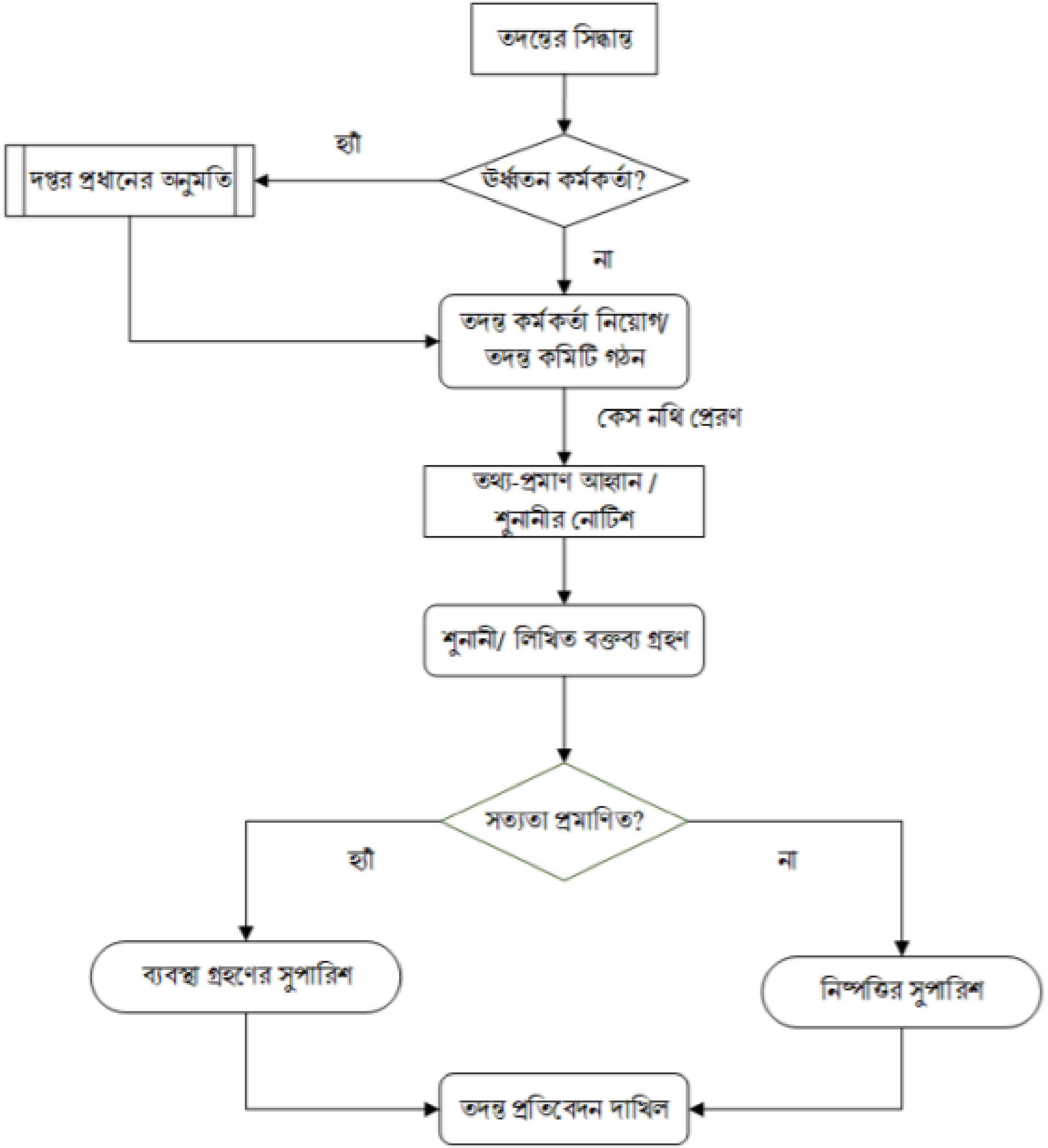
অধিক তথ্যের জন্যঃ ওয়েব সাইটঃ www.udd.sylhet.gov.bd ই-মেইল: uddsylhet@yahoo.com ফোনঃ +৮৮-০২-৯৯৬৬৩৬৬৩৩

ফেসবুকঃ https//www.facebook/urbandevelopmentdirectorate/

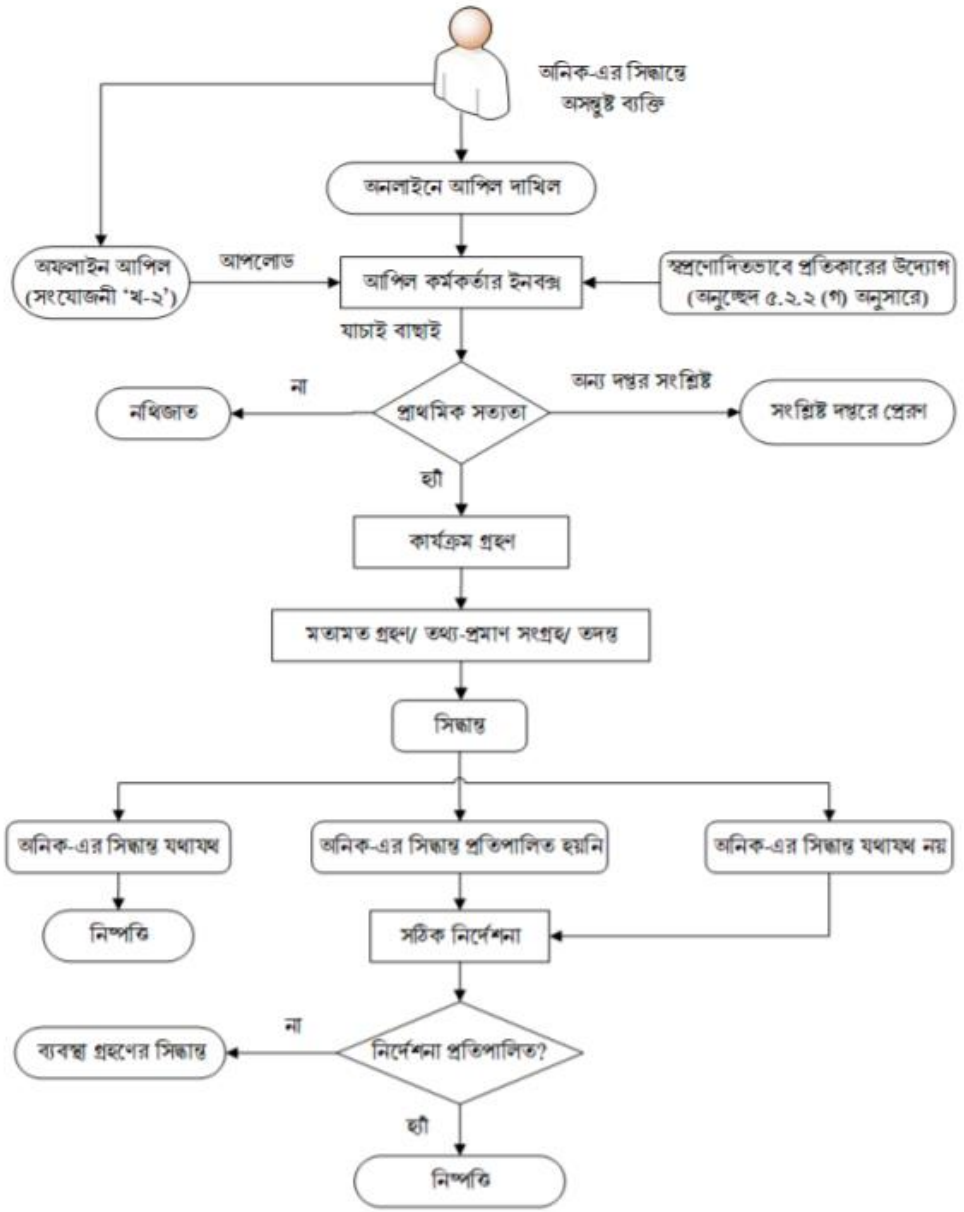
অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি/ফ্লো-চার্ট



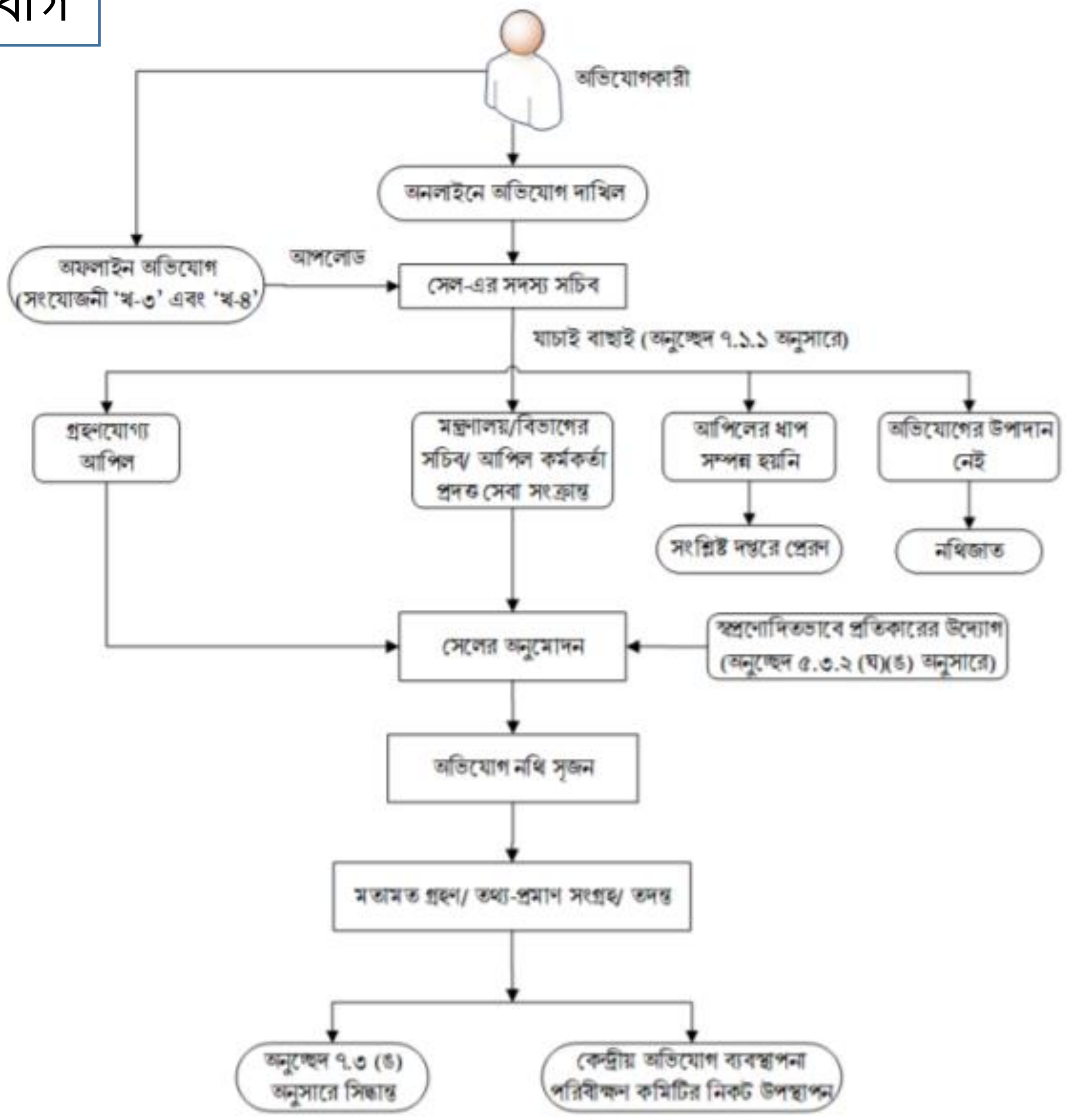
অভিযোগের তদন্ত পদ্ধতি

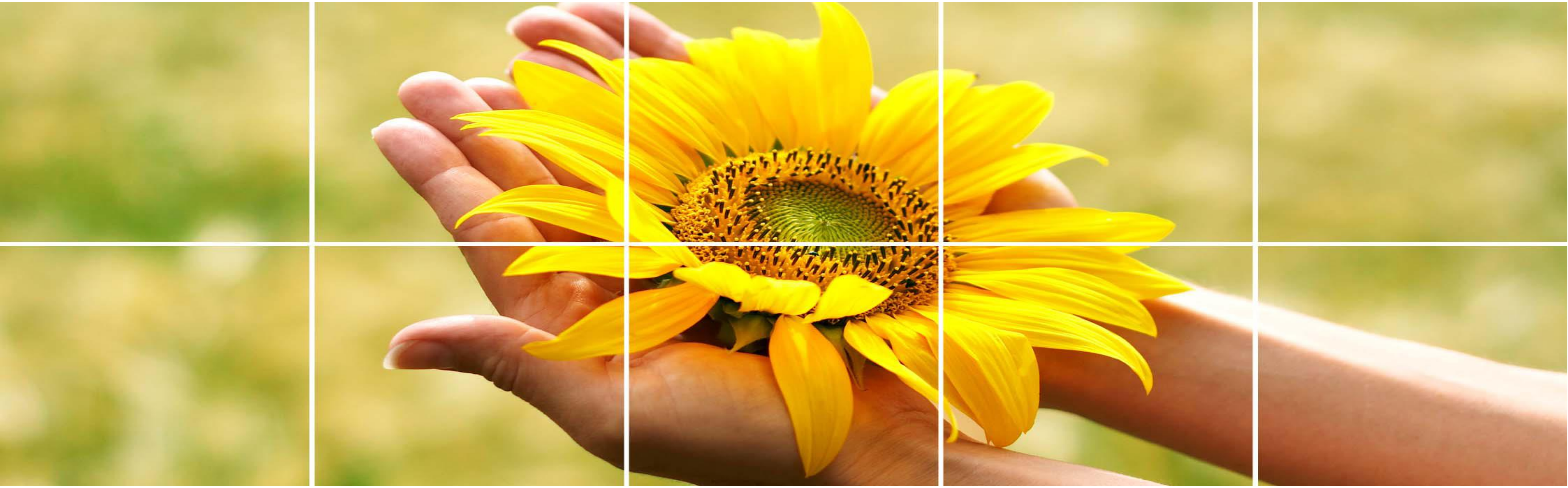


আপিল করার পদ্ধতি


অনিক-এর সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট ব্যক্তি
অনলাইনে আপিল দাখিল
অফলাইন আপিল (সংযোজনী 'খ-২')
আপলোড
আপিল কর্মকর্তার ইনবক্স
স্বপ্রণোদিতভাবে প্রতিকারের উদ্যোগ (অনুচ্ছেদ ৫.২.২ (গ) অনুসারে)
যাচাই বাছাই
না
নথিজাত
প্রাথমিক সত্যতা
অন্য দপ্তর সংশ্লিষ্ট
সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ
হ্যাঁ
কার্যক্রম গ্রহণ
মতামত গ্রহণ/ তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহ/ তদন্ত
সিদ্ধান্ত
অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ
অনিক-এর সিদ্ধান্ত প্রতিপালিত হয়নি
অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ নয়
নিষ্পত্তি
সঠিক নির্দেশনা
না
ব্যবস্থা গ্রহণের সিদ্ধান্ত
নির্দেশনা প্রতিপালিত?
হ্যাঁ
নিষ্পত্তি

আপিলেও সন্তুষ্ট না হলে সেলে অভিযোগ





THANKS for listening……