



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট



জরুরি

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৮৪

তারিখ: ২৫ কার্তিক ১৪২৯

১০ নভেম্বর ২০২২

বিষয়: কেন্দ্রীয় দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/আঞ্চলিক দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা পরিবর্তনের
অনুরোধ প্রসঙ্গে।

সূত্র: কেন্দ্রীয় দপ্তরের স্মারক নং-২৫.৪৫.০০০০.০০০.৯৯.১৬২.১৭.৩২৬; তারিখঃ ০৪ এপ্রিল ২০২১ খ্রিঃ।

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসারে নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের কেন্দ্রীয় দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হচ্ছেন আঞ্চলিক দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা। কিন্তু সূত্রস্থিত স্মারকের মাধ্যমে একজন জুনিয়র কর্মকর্তা/প্ল্যানারকে কেন্দ্রীয় দপ্তরের অনিক এর দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে (সংযুক্তি-১ সদয় দ্রষ্টব্য) যা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গাইডলাইন (ধারা ৫.১.১ এবং ৫.২.১ সদয় দ্রষ্টব্য) [সংযুক্তি-২ সদয় দ্রষ্টব্য] এবং সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ এর ৬ (খ) ধারা পরিপন্থি (সংযুক্তি-৩ সদয় দ্রষ্টব্য)। উল্লেখ্য, আঞ্চলিক অফিসসমূহের দপ্তর প্রধান ও অনিক হচ্ছেন একজন সিনিয়র প্ল্যানার। ফলশ্রুতিতে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গাইডলাইন অনুসরণ করে কেন্দ্রীয় দপ্তরের অনিক পরিবর্তনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বিনীত অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তিঃ

১। অনিক ও আপিল কর্মকর্তা সংক্রান্ত অফিস আদেশ।

২। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)।

৩। সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮।

১০-১১-২০২২

জনাব শাহীন আহমেদ

সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)

পরিচালক এর দপ্তর

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৮৪/১(২০)

তারিখ: ২৫ কার্তিক ১৪২৯

১০ নভেম্বর ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) বিভাগীয় কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

- ২) জেলা প্রশাসক, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট
- ৩) উপ-পরিচালক, উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পনা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৪) উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৫) সিনিয়র প্ল্যানার , সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
- ৬) সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-১, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৭) সিনিয়র প্ল্যানার, রিজিওনাল প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৮) সিনিয়র প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৯) সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১০) সিনিয়র প্ল্যানার , খুলনা আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, খুলনা
- ১১) সিনিয়র প্ল্যানার , বরিশাল আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, বরিশাল
- ১২) সিনিয়র প্ল্যানার , কক্সবাজার আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, কক্সবাজার
- ১৩) সিনিয়র প্ল্যানার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), রাজশাহী আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, রাজশাহী
- ১৪) সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৫) প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৬) প্ল্যানার, রিজিওনাল প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৭) প্ল্যানার ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৮) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১৯) প্রশাসনিক কর্মকর্তা, প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ২০) অফিস কপি



১০-১১-২০২২

জনাব শাহীন আহমেদ

সিনিয়র প্ল্যানার

(একই তারিখ ও স্মারকে প্রতিস্থাপিত)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

প্রশাসন শাখা

www.udd.gov.bd



স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.০০০০.০০০.৯৯.১৬২.১৭.৩২৬

তারিখ: ২১ চৈত্র ১৪২৭

০৪ এপ্রিল ২০২১

বিষয়: নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) এবং আপিল কর্মকর্তার নাম প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-২৫.০০.০০০০.০১৮.০০১.১৭-৮৪, তারিখ- ২৩/০২/২০২১ইং।

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাইতেছে যে, নগর অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) এবং আপিল কর্মকর্তার (নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল) সম্বলিত তথ্যাদি নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণকে মনোনয়ন প্রদান করা হইল। সেই সংগে অত্র দপ্তর হইতে গত ০৪-০৩-২০২১ তারিখের ৫.৪৫.০০০০.০০০.৯৯.১৬২.১৭.২২৩ নম্বর স্মারকটি বাতিল বলে গণ্য হবে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হইল।

	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	ফোন নম্বর	ই-মেইল নম্বর
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের আপিল কর্মকর্তা	জনাব আহমেদ আখতারুজ্জামান উপ-পরিচালক(ভৌত পরিকল্পনা) অতিরিক্ত দায়িত্ব, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।	০২-৯৫৫৪৯৩১	akhtar_udd@yahoo.com
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি (অনিক) কর্মকর্তা	জনাব জাকিয়া সুলতানা প্ল্যানার,(থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২) নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।	৪৭১১৯৫৩৬	planner.zakia.gmail.com

২৬-১০-২০২১

মোঃ সাইফুর রহমান

প্ল্যানার ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

উপসচিব

প্রশাসন শাখা-৫

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.০০০০.০০০.৯৯.১৬২.১৭.৩২৬/১(৬)

তারিখ: ২১ চৈত্র ১৪২৭

০৪ এপ্রিল ২০২১

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

- ২) উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৩) সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৪) প্ল্যানার, রিজিওনাল প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৫) প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ৬) প্রশাসনিক কর্মকর্তা, প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর



২৬-১০-২০২১

মোস্তার আলম
প্রশাসনিক কর্মকর্তা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫
(পরিমার্জিত ২০১৮)

Grievance Redress System Guidelines, 2015
(Revised 2018)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পৌষ ১৪২৫/ডিসেম্বর ২০১৮



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫
(পরিমার্জিত ২০১৮)

**Grievance Redress System Guidelines, 2015
(Revised 2018)**

সূচিপত্র

১. পটভূমি -----	১
১.১ ভূমিকা -----	১
১.২ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ -----	২
১.৩ নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি -----	২
১.৪ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা -----	২
২. সংজ্ঞা -----	৩
৩. অধিক্ষেত্র -----	৩
৪. অভিযোগের প্রকৃতি -----	৪
৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক -----	৪
৫.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) -----	৪
৫.১.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি -----	৪
৫.১.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি -----	৫
৫.২ আপিল কর্মকর্তা -----	৫
৫.২.১ আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি -----	৫
৫.২.২ আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি -----	৬
৫.৩ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি -----	৬
৫.৩.১ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন -----	৬
৫.৩.২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি -----	৬
৫.৪ জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয় -----	৭
৬. অভিযোগ ও আপিল দাখিল পদ্ধতি -----	৭
৬.১ অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি -----	৭
৬.২ আপিল দাখিল পদ্ধতি -----	৯
৬.৩ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি -----	৯

৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা -----	৯
৭.১ অনিক-এর কার্যপদ্ধতি -----	৯
৭.১.১ অভিযোগ যাচাই-বাছাই -----	১২
৭.১.২ অভিযোগ তদন্ত -----	১২
৭.২ আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি -----	১৩
৭.৩ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি -----	১৪
৭.৪ অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি -----	১৫
৭.৪.১ অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা -----	১৫
৮. অসত্য ও হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয় -----	১৬
৯. মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠান প্রধানের দায়িত্ব -----	১৬
১০. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব -----	১৭
১১. তদারকি ও পরিবীক্ষণ -----	১৭
১২. অভিযোগ বিষয়ক গবেষণা -----	১৮
১৩. নির্দেশিকা সংশোধন -----	১৮
১৪. বিবিধ -----	১৮
সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফরম -----	১৯
সংযোজনী 'ক-২': আপিল দাখিল ফরম -----	২০
সংযোজনী 'ক-৩': মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল ফরম -----	২১
সংযোজনী 'ক-৪': অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা পর্যায়ে আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল দাখিল ফরম---	২২
সংযোজনী 'খ-১': অনিক-এর কার্যপদ্ধতি -----	২৩
সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত -----	২৪
সংযোজনী 'খ-৩': আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি -----	২৫
সংযোজনী 'খ-৪': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি -----	২৬
সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন -----	২৭
সংযোজনী 'গ-২': রেজিস্টার -----	২৮

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)

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 জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System - GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

(খ) জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের 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 প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক।

(গ) সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। অধিকন্তু, ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোনো কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার চাওয়ার সুযোগ রয়েছে।

(ঘ) স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইতোমধ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

১.২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ:

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো 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। এ উদ্দেশ্যে 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) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

১.৩. নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি:

সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অধিকতর শৃঙ্খলা বিধান, এ সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং সেমিনার ও ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ প্রণয়ন করা হয়। পরবর্তীতে এ নির্দেশিকা অনুসরণে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠপ্রশাসনের দপ্তরসমূহ কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহণের সময় কিছুটা অস্পষ্টতা পরিলক্ষিত হওয়ায় তা নিরসনের প্রয়োজনীয়তা দেখা দেয়। তাছাড়া নতুনভাবে প্রণীত দ্বিতীয় ভার্সনের জিআরএস সফটওয়্যারের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার নিমিত্ত এ নির্দেশিকা সংশোধন করা প্রয়োজন। সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাগণের মতামতের ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) প্রণয়ন করা হয়।

১.৪. ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীর কর্মদক্ষতা ও দায়িত্বশীলতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। লক্ষ্য করা যায় বিপুল সংখ্যক অভিযোগের তথ্য সংরক্ষণ এবং অসন্তোষের অন্তর্নিহিত কারণ অনুসন্ধান ও বিশ্লেষণের জন্য অফলাইন 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 রয়েছে। এ সকল দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয়েছে, যা সেবা প্রত্যাশীদের অভিযোগ প্রতিকারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়। এ ওয়েবসাইটে কেন্দ্রীয় অর্থাৎ মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ের অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের সুযোগ সৃষ্টি হয়। কিন্তু উক্ত পদ্ধতিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক/বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট দাখিলের সুযোগ ছিল না। তাছাড়া মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বর্তমানে প্রচলিত অনলাইন জিআরএস সিস্টেমের পাশাপাশি আরও অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ভিন্ন ভিন্ন পদ্ধতিতে অনলাইন জিআরএস চালু রয়েছে। কিন্তু নতুনভাবে প্রবর্তিত জিআরএস সফটওয়্যারের দ্বিতীয় ভার্সনটি সমন্বিত (comprehensive), একত্রিত (integrated) এবং ব্যবহারকারী বান্ধব একটি অভিন্ন প্ল্যাটফর্ম হিসাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ভূমিকা পালন করবে। সে কারণে দ্বিতীয় ভার্সনের জিআরএস সফটওয়্যারের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার নিমিত্ত এ নির্দেশিকা সংশোধনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

২. সংজ্ঞা:

- (ক) 'সরকারি দপ্তর': কোনো আইন, বিধি বা সরকারি আদেশ বলে প্রতিষ্ঠিত প্রতিষ্ঠান, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা অথবা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান বা কর্তৃপক্ষ।
- (খ) 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার': বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক সেবা প্রত্যাশীর জন্য সেবা প্রদান-সম্পর্কিত লিখিত প্রতিশ্রুতি হলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেনস চার্টার।
- (গ) 'অভিযোগ': সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।
- (ঘ) 'সেবা': সেবা বলতে সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতিকে বুঝাবে।

৩. অধিক্ষেত্র:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুচ্ছেদ ২(ক) এ উল্লিখিত সরকারি দপ্তরের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণকারী সরকারি দপ্তর অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৪. অভিযোগের প্রকৃতি:

- (ক) নাগরিক অভিযোগ: সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন নাগরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।
- (খ) অভ্যন্তরীণ অভিযোগ: সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যে কোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংশ্লিষ্ট হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যে কোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।
- (গ) প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ: 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 হবে।

৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার দায়িত্ব প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তার জ্যেষ্ঠতা, পেশাগত জ্ঞান, প্রজ্ঞা, দৃষ্টিভঙ্গি, এবং উপযুক্ততা বিবেচনায় নিতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে তাঁর বিকল্প বা স্থলাভিষিক্ত কর্মকর্তা উক্ত দায়িত্ব পালন করবেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সার্বিক তত্ত্বাবধান করবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল। তবে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতি নির্ধারণী বিষয়সমূহ পর্যালোচনাপূর্বক প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবেন। মাঠ পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমের সমন্বয় সাধনের লক্ষ্যে সুনির্দিষ্ট অধিক্ষেত্রে সমন্বয়কারী নির্ধারণ করতে হবে।

৫.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):

৫.১.১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি:

সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

- (ক) জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ে দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অনিক থাকবেন; এবং
- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন নূন্যতম একজন যুগ্মসচিব।

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

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- (ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
- (খ) অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- (গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- (ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- (ঙ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- (চ) প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (ছ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- (জ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
- (ঝ) অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

৫.২. আপিল কর্মকর্তা:

৫.২.১. আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি:

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

- (ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসাবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;
- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা ক্ষেত্র বিশেষে অনিকের জ্যেষ্ঠ যুগ্ম সচিব।

৫.২.২. আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি:

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- (ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;
- (খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;
- (গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;
- (ঘ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান; এবং
- (ঙ) আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

৫.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও এর কার্যপরিধি:

৫.৩.১. 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।	প্রতিনিধি, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৩।	প্রতিনিধি, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৪।	প্রতিনিধি, অর্থ বিভাগ (যুগ্ম সচিবের নিচে নয়)	-	সদস্য
৫।	অতিরিক্ত/যুগ্ম সচিব (সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ		সদস্য-সচিব

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা/অধিশাখা এই সেল-কে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করবে।

৫.৩.২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি:

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবে:

- (ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত আপিলের বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ;
- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও সমন্বয়;
- (গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ ও অবহিতকরণ কার্যক্রম;

- (ঘ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে তা প্রতিকারের জন্য নির্দেশনা প্রদান অথবা প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (ঙ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বা নিরপেক্ষ ও ন্যায্যনুগভাবে কোনো অভিযোগের প্রতিকার না হলে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের অনুমোদনক্রমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন প্রভৃতি সংগ্রহ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;
- (চ) অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে ও সেবার মানোন্নয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অন্যান্য দপ্তরকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান;
- (ছ) অনিক কর্তৃক প্রেরিত সুপারিশসমূহ বিবেচনা করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
- (জ) সেবার মানোন্নয়ন, সেবা সহজিকরণ অথবা সেবার বিদ্যমান নীতিমালা বা প্রক্রিয়া বিষয়ে জনগণের পরামর্শ প্রদানের সুযোগ সৃষ্টি এবং যৌক্তিক পরামর্শসমূহ সম্পর্কে উপযুক্ত কার্যক্রম গ্রহণ; এবং
- (ঝ) 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্ট্রিয়ারিং' কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান।

৫.৪. জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়:

জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় পর্যায়ে বিভাগীয় কমিশনার অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে সমন্বয়ক হিসেবে নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করবেন:

- (ক) স্ব স্ব অধিক্ষেত্রের অন্যান্য দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ও নির্দেশনা প্রদান;
- (খ) অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত কোনো জটিলতা সৃষ্টি হলে তা নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (গ) অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গোচরে আনয়ন; এবং
- (ঘ) মাসিক সমন্বয় সভায় আলোচ্য সূচি হিসাবে তা অন্তর্ভুক্তকরণ।

৬. অভিযোগ ও আপিল দাখিল পদ্ধতি:

৬.১. অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:

- (ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন দপ্তর/জেলা/বিভাগীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ের অফিসের সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রথমে সেই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে;

- (খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'ক-১') ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;
- (গ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে সরাসরি মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক বরাবর অথবা ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অথবা সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে সরাসরি অথবা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- (ঘ) ফ্রন্ট ডেস্কের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিতে হবে:
১. সেবা প্রদানের বিষয়ে ফ্রন্ট ডেস্কের কর্মকর্তা/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।
- (ঙ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;
- (চ) সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতিনিধি এবং ব্যক্তির ক্ষেত্রে নিকটাত্মীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতিনিধি হিসেবে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। দাপ্তরিক-অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অথবা তার মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;
- (ছ) অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে অনলাইনে বা ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিষ্পত্তির জন্য প্রেরণ করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অনলাইনে ব্যবস্থাপনা পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে;

- (জ) যে সকল দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলকে উৎসাহিত করতে হবে এবং অফলাইন, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নির্ধারিত ফরমে আপলোড করতে হবে;
- (ঝ) ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত এসএমএস এবং/অথবা ইমেইল অভিযোগকারীকে প্রদান করতে হবে। ওয়েব-ভিত্তিক সিস্টেম চালু না থাকলে এসএমএস, ইমেইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করতে হবে; এবং
- (ঞ) অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।
- (ট) নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-
- কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন
 - তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত; এবং
 - আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।

৬.২. আপিল দাখিল পদ্ধতি:

অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংশ্লিষ্ট হলে অথবা উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট (অনুচ্ছেদ ৬.১ উল্লিখিত পদ্ধতি অনুযায়ী) অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-২') আপিল দাখিল করতে পারবেন।

৬.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি:

- (ক) কোনো অভিযোগ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-৩') অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।
- (খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য যে কোনো দপ্তরের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে (সংযোজনী 'ক-৪') অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল করা যাবে।

৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

৭.১. অনিক-এর কার্যপদ্ধতি:

- (ক) অনিক অনুচ্ছেদ ৭.১.১. অনুসরণ করে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:

- i) অভিযোগ অন্য কোনো দপ্তরের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা-সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ;
 - ii) অভিযোগটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ;
 - iii) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে
 - iv) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে;
 - v) অভিযোগ এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিভুক্তকরণ;
 - vi) অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ।
- (খ) সেবা-সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মতামতের জন্য অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দেবেন এবং প্রেরিত অভিযোগের সঙ্গে নিয়োক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন—
- i) অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
 - ii) সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
 - iii) সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ (explanation) জানাতে হবে;
 - iv) অধীনস্থ কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
 - v) আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করতে হবে।
- (গ) অনিক প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারবেন।
- (ঘ) মতামত প্রাপ্তির পর অথবা নির্ধারিত সময়ে মতামত পাওয়া না গেলে অনুচ্ছেদ ৭.১(ঙ) অনুসারে অনিক পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অধীনস্থ কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অসদাচরণ, বিধি-

বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়ম সাধিত হয়েছে মর্মে অনিকের নিকট প্রতীয়মান হলে ৭.১.২ অনুচ্ছেদ অনুসরণে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তিনি তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন।

- (ঙ) অনিক দাখিলকৃত অভিযোগ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, সেবা প্রদানকারীর মতামত, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন—
- অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে সেবা প্রদান করা হয়েছে থাকলে বিষয়টির নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করবেন। তবে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
 - দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদানের জন্য অধিক সময় প্রয়োজন মর্মে মতামত প্রদান করা হলে অনিক যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করবেন;
 - দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন;
 - 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 অনুসরণপূর্বক উক্ত সেবা প্রদান করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করবেন;
 - আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।
 - অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।
- (চ) অনিক কর্তৃক সেবা প্রদানকারীকে ৭.১ (ঙ) অনুচ্ছেদে সেবা প্রদানের নির্দেশনা দেওয়ার পর নির্ধারিত সময়ে উক্ত নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন। নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে ৭.১.২ অনুচ্ছেদ অনুসরণে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।
- (ছ) অনিকের নিকট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য তিনি দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।
- (জ) তদন্ত কার্যক্রমে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন।

৭.১.১. অভিযোগ যাচাই-বাছাই:

(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:

১. অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কিনা;
 ২. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কিনা;
 ৩. অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কিনা;
 ৪. অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কিনা;
 ৫. অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;
 ৬. অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না;
 ৭. অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না;
 ৮. অনুচ্ছেদ ৬.১ (চ)-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না; এবং
 ৯. অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না।
- (খ) অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কি না, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরন/গুরুত্ব অনুযায়ী অনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;
- (গ) সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই নির্দেশিকার আওতায় কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন নেই। তবে সেবার মান লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে; এবং
- (ঘ) উক্তরূপ যাচাই-বাছাইয়ের পর অনিক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৭.১.২. অভিযোগ তদন্ত:

(ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন:

- i) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারী পদমর্যাদায় অনিক-এর অধস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন;

- ii) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;
- (খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিন সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;
- (গ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন;
- (ঘ) তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি সময় নির্ধারণ করে অভিযোগকারী, অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী অথবা সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো ব্যক্তিকে শুনানিতে হাজির হওয়া বা লিখিত বক্তব্য প্রদানের জন্য নোটিশ প্রদান করবেন;
- (ঙ) সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র এবং বক্তব্য পর্যালোচনা করে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি অনিকের নিকট সুনির্দিষ্ট মতামতসহ তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করবেন। কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেবা প্রদানে কোনো প্রতিবন্ধকতা থাকলে তা প্রতিবেদনে উল্লেখ করবেন।

৭.২. আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি:

- (ক) আপিল কর্মকর্তা অনুচ্ছেদ ৭.১.১. অনুসরণ করে প্রাপ্ত আপিল প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;
- (খ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে অনিক অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী বা ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন;
- (গ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ তলব/সংগ্রহ করতে পারবেন;
- (ঘ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অনুচ্ছেদ ৭.১.২ এ বর্ণিত অনিকের অনুসৃত পদ্ধতির ন্যায় তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন;
- (ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে আপিল কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয়:
 - i) অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তবে তিনি অনিকের সিদ্ধান্ত সমর্থন করে সংশ্লিষ্ট সকলকে তাঁর সিদ্ধান্ত অবহিত করবেন;

- ii) সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথভাবে প্রতিপালন করেননি, সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত প্রতিপালনের জন্য তিনি সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;
- iii) অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথ না হলে, সেক্ষেত্রে তিনি উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন;
- iv) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন;
- v) অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

৭.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি:

- (ক) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের নিকট অভিযোগ/আপিল দাখিল করা হয়ে থাকলে সেলের সদস্য সচিব অনুচ্ছেদ ৭.১.১ অনুসরণ করে প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর সেলের নিকট সিদ্ধান্তের জন্য উপস্থাপন করবেন।
- (খ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজন মনে করলে মতামত প্রদানের জন্য অনিক বা আপিল কর্মকর্তা অথবা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে তিনি মতামত প্রদানের জন্য সময় নির্ধারণ করে দেবেন;
- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রয়োজনে অভিযোগ সম্পর্কিত নথি, দলিল, প্রতিবেদন, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ সংগ্রহ করতে পারবেন;
- (ঘ) তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণের প্রয়োজন হলে সেল অনুচ্ছেদ ৭.১.২ অনুসরণ করে কার্যক্রম গ্রহণ করবে।
- (ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নোক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:
 - i) অভিযোগ সঠিক সময়ে নিষ্পত্তি না হলে দপ্তর প্রধানের নিকট অবহিত করতে পারবেন;
 - ii) যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগ যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়নি, তাহলে সেল সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে যথাযথ সিদ্ধান্ত প্রদান করবে;
 - iii) সেবা প্রদানের বিষয়ে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগকে সুপারিশ প্রদান করবে;
 - iv) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে অথবা সেলের নির্দেশনা প্রতিপালন না করলে

মন্ত্রিপরিষদ সচিবকে অবহিত রেখে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবে;

- v) অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবে;
- (চ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মতামত বা সুপারিশ কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির নিকট অনুমোদনের জন্য উপস্থাপন করবে এবং তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করবে।

৭.৪. অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি:

- (ক) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (খ) তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে তা সন্তোষজনক হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবে;
- (গ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে মতামত প্রদান করলে এবং তা সন্তোষজনক বলে বিবেচিত হলে অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন;
- (ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (ঙ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক মন্ত্রণালয়/বিভাগে সুপারিশ অথবা নির্দেশনা প্রদান করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (চ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটির অনুমোদিত মতামত বা সুপারিশ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ এবং তা বাস্তবায়ন করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;
- (ছ) প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির সঙ্গে সঙ্গে ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে অথবা ডাকযোগে বা বাহকের মাধ্যমে ৭(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

৭.৪.১. অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা:

- (ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-
 - i) সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস;

- ii) তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।
- (খ) আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস;
- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৬০ কার্যদিবস।
- (ঘ) অনুচ্ছেদ ৭.৩ (চ) অনুসারে সেল কর্তৃক সুপারিশ বা পরামর্শ প্রদানের ২০ কার্যদিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেবে।

৮. অসত্য/হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয়:

কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক-এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবেন। এরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভুক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না।

৯. মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠান প্রধানের দায়িত্ব:

মাঠ পর্যায় থেকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যন্ত সকল সরকারি দপ্তর প্রধান নিম্নরূপ দায়িত্ব পালন করবেন:

- (ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্বের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি;
- (খ) সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান;
- (গ) অনুচ্ছেদ ৫.১ এবং ৫.২ অনুসরণ করে স্থায়ী দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ;
- (ঘ) তথ্য বাতায়নে (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ইমেইল ঠিকানা, আবেদনের পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ;
- (ঙ) প্রতি মাসে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ-সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরে ইলেক্ট্রনিক/প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রেরণ;

- (চ) সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অনিক-এর কাজ নিয়মিত মনিটরিং এবং অনিক-এর সুপারিশ বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ;
- (ছ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সুপারিশ বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ;
- (জ) মাঠ পর্যায়ের দপ্তরের ক্ষেত্রে সপ্তাহে একদিন এবং কেন্দ্রীয় পর্যায়ের দপ্তরের ক্ষেত্রে মাসে একদিন গণশুনানি গ্রহণ;
- (ঝ) অনলাইনে এবং ফ্রন্ট ডেস্ক-এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ; এবং
- (ঞ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম তদারকি ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান।
- (ট) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকারের তথ্য সংবলিত বাৎসরিক প্রতিবেদন প্রকাশ;
- (ঠ) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট ও পুস্তিকা প্রকাশ এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ; এবং
- (ড) যে সকল সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয়, সেগুলো চিহ্নিত করে সহজিকরণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ, যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়।

১০. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব:

- (ক) যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে অধিক সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, সেগুলোর তালিকা প্রণয়ন এবং অভিযোগের প্রতিকার ও নিরসনের লক্ষ্যে কার্যকর ব্যবস্থা উদ্ভাবনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ; এবং
- (খ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের বিশ্লেষণ করে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ।

১১. তদারকি ও পরিবীক্ষণ:

- (ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রিপরিষদ সচিবের নেতৃত্বে নিম্নরূপ একটি ‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং’ 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, অর্থ বিভাগ	- সদস্য
৫। সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ	- সদস্য
৬। সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	- সদস্য

৭।	সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ	-	সদস্য
৮।	সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৯।	সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ	-	সদস্য
১০।	সচিব, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ	-	সদস্য
১১।	সচিব, সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
১২।	সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	-	সদস্য-সচিব

এই নির্দেশিকার আওতায় ‘সচিব’ বলতে ‘সিনিয়র সচিব’ এবং ‘ভারপ্রাপ্ত সচিব’ও বোঝাবে।

- (খ) 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) পেনশন, গ্র্যাডুইটি ইত্যাদি 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।

১২. অভিযোগ-বিষয়ক গবেষণা:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের অন্যতম উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবাপ্রত্যাশীদের অভিযোগের প্রতিকার ছাড়াও অভিযোগের প্রকৃতি, কারণ ও তা প্রতিরোধের উপায় অনুসন্ধান করা, যাতে জনসেবা কার্যক্রমে 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।

১৩. নির্দেশিকা সংশোধন :

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

১৪. বিবিধ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার 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 থাকলে জনসেবা কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহি ও গতিশীলতা বজায় থাকবে এবং নাগরিক অধিকার বাস্তবায়নের পথ আরও সুগম হবে। এ লক্ষ্যে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

সংযোজনী 'ক-১': অভিযোগ দাখিল ফরম

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

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। 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 : স্বয়ং/ প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/ নিকটাত্মীয়
(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

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

সংযোজনী 'ক-২': আপিল দাখিল 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

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) দৃষ্টব্য]

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

**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

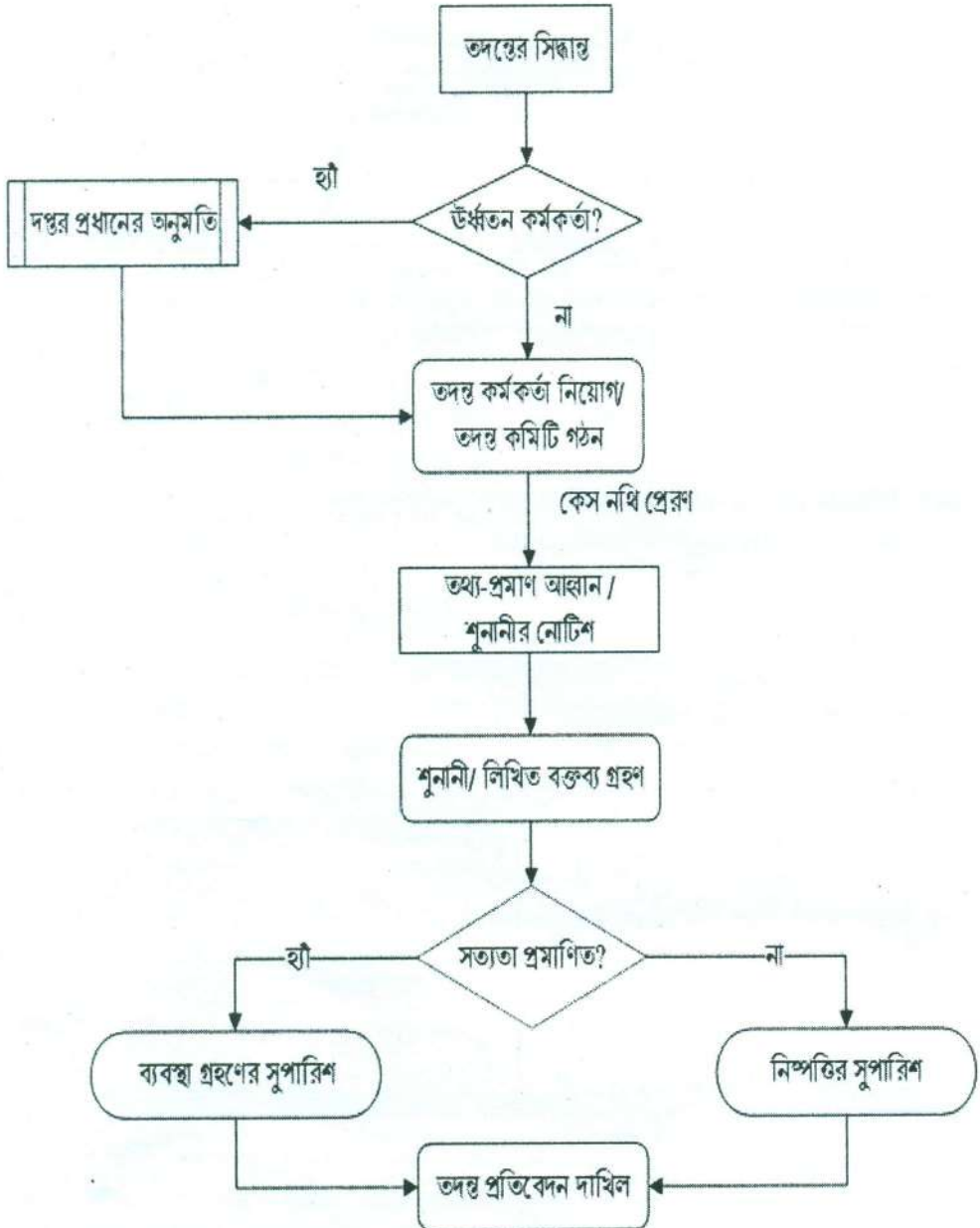
সংযুক্তি: ১। আপিলের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিলের অনুলিপি*

৩। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

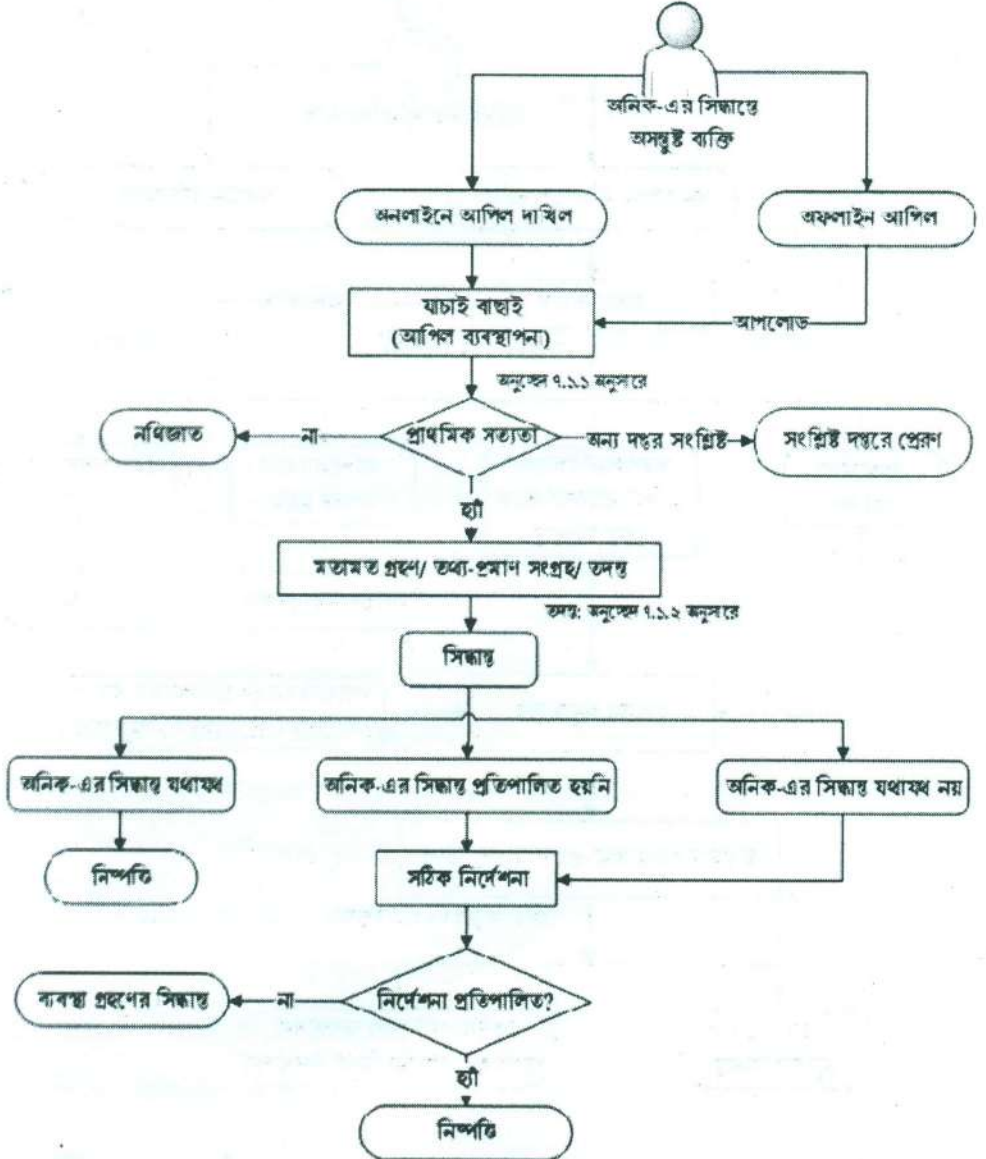
সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.১.২ দ্রষ্টব্য]



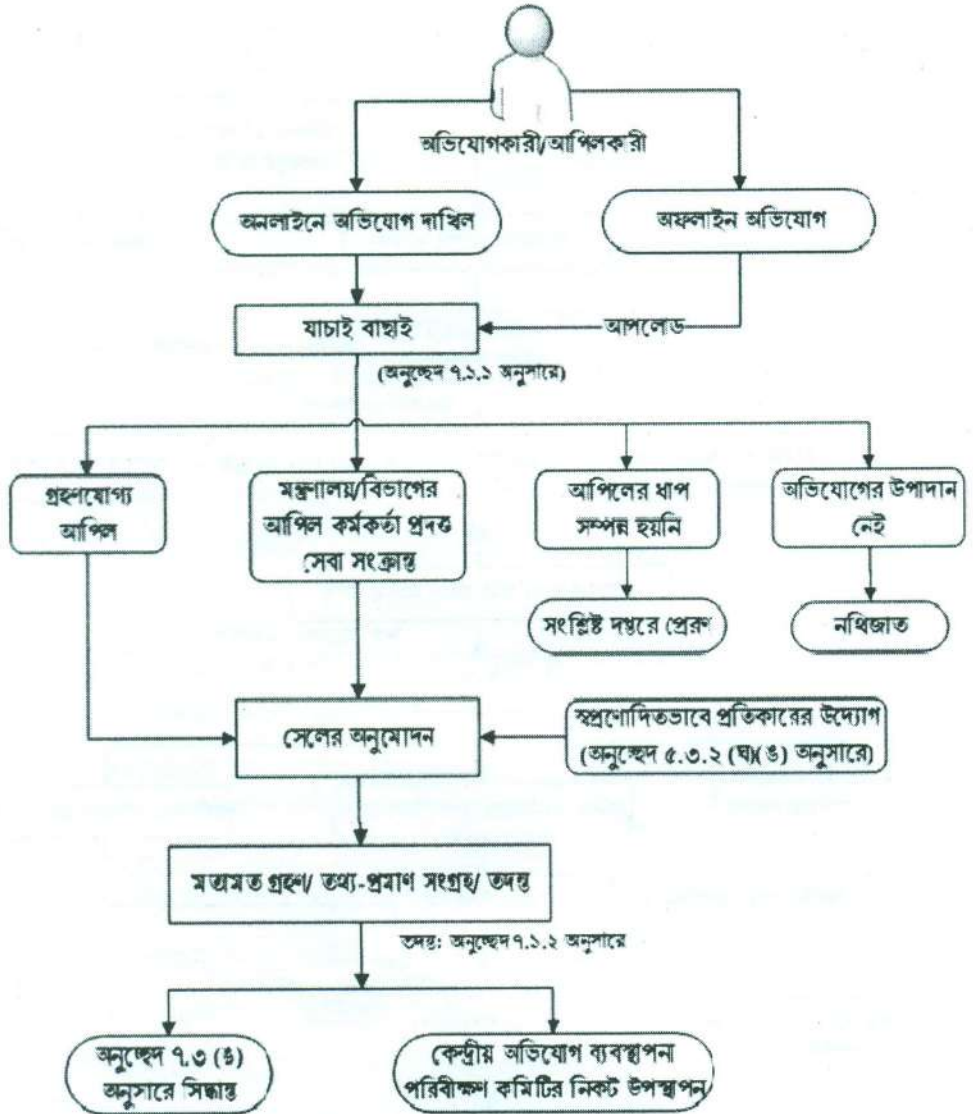
সংযোজনী 'খ-৩': আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.২ দ্রষ্টব্য]



সংযোজনী 'খ-৪': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.৩ দ্রষ্টব্য]



সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

- নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) – [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্যমাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮

- নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল = মোট আপিল (কলাম ৪) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান আপিল (কলাম ৬)

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

সংযোজনী 'গ-২': রেজিস্টার

১. অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর/ কেস নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগ- কারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগের মাধ্যম	অভিযোগের ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন (অভিযোগের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে কিনা)
				ওয়েবসাইট/ অফলাইন/ স্বপ্রণোদিত	নাগরিক/ কর্মকর্তা- কর্মচারী/ দাপ্তরিক				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

২. আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর/ কেস নম্বর	আপিল গ্রহণের তারিখ	আপিলকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	আপিলকারীর ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন (আপিলের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে কিনা)
				(অভিযোগকারী/ কর্মকর্তা- কর্মচারী)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০

বাঃসংস্কঃ-২০১৮/১৯-৪৭৩০(কম:সি-৪)—৫,০০০ বই, ২০১৯।

রেজিস্টার্ড নং ডি এ-১

বাংলাদেশ



গেজেট

অতিরিক্ত সংখ্যা
কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রকাশিত

বুধবার, এপ্রিল ১৮, ২০১৮

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বিধি- ৪ শাখা

প্রজ্ঞাপন

তারিখ : ২৯ চৈত্র ১৪২৪ বঙ্গাব্দ/১২ এপ্রিল ২০১৮ খ্রিস্টাব্দ

এস, আর, ও নং ১১০-আইন/২০১৮।—গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান এর অনুচ্ছেদ ১৩৩ এর শর্তাংশে প্রদত্ত ক্ষমতাবলে রাষ্ট্রপতি, উক্ত সংবিধানের অনুচ্ছেদ ১৪০ (২) এর বিধান মোতাবেক বাংলাদেশ সরকারী কর্ম কমিশনের সহিত পরামর্শক্রমে, নিম্নরূপ বিধিমালা প্রণয়ন করিলেন, যথা :—

১। সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রয়োগ।—(১) এই বিধিমালা সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ নামে অভিহিত হইবে।

(২) এই বিধিমালা নিম্নবর্ণিত ব্যক্তি বা কর্মচারী ব্যতীত অন্যান্য সকল সরকারি কর্মচারীর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হইবে, যথা :—

- (ক) রেলওয়ে সংস্থাপন কোড প্রযোজ্য হয় এমন ব্যক্তি;
- (খ) মেট্রোপলিটান পুলিশের অধস্তন কর্মচারী;
- (গ) পুলিশ পরিদর্শকের নিম্ন পদমর্যাদার পুলিশ বাহিনীর অন্য কোনো সদস্য;
- (ঘ) বর্ডার গার্ড বাংলাদেশ এর অধস্তন কর্মকর্তা, রাইফেলম্যান ও সিগন্যালম্যান;
- (ঙ) জেলার এর নিম্ন পদমর্যাদার বাংলাদেশ জেলার অধস্তন কর্মচারী;
- (চ) সরকার কর্তৃক, সরকারি গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা নির্দিষ্টকৃত কোনো চাকুরী বা পদে অধিষ্ঠিত ব্যক্তিগণ; এবং

(৪৪৮১)

মূল্য : টাকা ২০.০০

(ছ) এমন কোন ব্যক্তি যাহার চাকুরীর শর্তাবলি, বেতন, ভাতাদি, পেনশন, শৃঙ্খলা ও আচরণ বা এতদসংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে চুক্তির মাধ্যমে বিশেষ বিধান করা হইয়াছে।

২। সংজ্ঞা।—এই বিধিমালায়, বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থি কোন কিছু না থাকিলে,—

(ক) “অভিযুক্ত” অর্থ এইরূপ কোনো সরকারি কর্মচারী যাহার বিরুদ্ধে এই বিধিমালার অধীন কোনো কার্যক্রম (Action) গ্রহণ করা হইয়াছে;

(খ) “অসদাচরণ” অর্থ অসংগত আচরণ বা চাকুরী শৃঙ্খলার জন্য হানিকর আচরণ, অথবা সরকারি কর্মচারীদের আচরণ সংক্রান্ত বিদ্যমান বিধিমালার কোনো বিধানের পরিপন্থি কোনো কার্য, অথবা কোনো সরকারি কর্মচারীর পক্ষে শিষ্টাচার বহির্ভূত কোনো আচরণ, এবং নিম্নবর্ণিত আচরণসমূহও ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে, যথা :—

(অ) উর্ধ্বতন কর্মকর্তার আইনসংগত আদেশ অমান্যকরণ;

(আ) কর্তব্যে অবহেলা প্রদর্শন;

(ই) আইনসংগত কারণ ব্যতিরেকে সরকারের কোনো আদেশ, পরিপত্র এবং নির্দেশ অবজ্ঞাকরণ;

(ঈ) কোনো কর্তৃপক্ষের নিকট কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে অসংগত, ভিত্তিহীন, হয়রানিমূলক, মিথ্যা অথবা তুচ্ছ অভিযোগ সংবলিত দরখাস্ত দাখিল; অথবা

(উ) অন্য কোনো আইন বা বিধি-বিধানে যে সমস্ত কার্য অসদাচরণ হিসাবে গণ্য হইবে মর্মে উল্লেখ আছে এইরূপ কোনো কার্য।

(গ) “কর্তৃপক্ষ” অর্থ নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ অথবা, সরকার কর্তৃক, সময় সময়, জারিকৃত সাধারণ বা বিশেষ নির্দেশনা সাপেক্ষে, এই বিধিমালার অধীন কর্তৃপক্ষের ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য নিয়োজিত বা মনোনীত কোনো কর্মকর্তা, এবং কর্তৃপক্ষের ক্রমধারায় নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের উর্ধ্বতন কোনো কর্মকর্তাও ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে;

(ঘ) “কমিশন” অর্থ বাংলাদেশ সরকারী কর্ম কমিশন;

(ঙ) “দণ্ড” অর্থ এই বিধিমালার অধীন আরোপযোগ্য কোনো দণ্ড;

(চ) “পলায়ন (desertion)” অর্থ বিনা অনুমতিতে চাকুরি ত্যাগ করা অথবা ৬০ (ষাট) দিন বা তদূর্ধ্ব সময় বিনা অনুমতিতে কর্ম হইতে অনুপস্থিত থাকা অথবা কর্ম হইতে অনুমোদিত অনুপস্থিতির ধারাবাহিকতায় অনুমোদিত সময়ের অতিরিক্ত ৬০ (ষাট) দিন বা তদূর্ধ্ব সময় পুনঃঅনুমতি গ্রহণ ব্যতিরেকে অনুপস্থিত থাকা অথবা বিনা অনুমতিতে দেশ ত্যাগ এবং ৩০ (ত্রিশ) দিন বা তদূর্ধ্ব সময় বিদেশে অবস্থান করা অথবা অনুমতিসহ দেশ ত্যাগ করিবার পর অনুমোদিত সময়ের অতিরিক্ত ৬০ (ষাট) দিন বা তদূর্ধ্ব সময় অননুমোদিতভাবে বিদেশে অবস্থান করা; এবং

- (ছ) “সরকারি কর্মচারী” অর্থ প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত কোনো ব্যক্তি, এবং বৈদেশিক চাকুরিতে নিয়োজিত অথবা কোনো স্থানীয় কর্তৃপক্ষ বা অন্য কোনো কর্তৃপক্ষ বা কোনো বিদেশি সরকার বা সংস্থায় অস্থায়ী ভিত্তিতে নিযুক্ত কোন ব্যক্তি।

৩। দণ্ডের ভিত্তি।—কর্তৃপক্ষের মতে যে ক্ষেত্রে কোনো সরকারি কর্মচারী—

- (ক) শারীরিক বা মানসিক অসামর্থতা, অথবা সাধারণ দক্ষতা বজায় রাখা বা বৃদ্ধির জন্য নির্ধারিত বিভাগীয় পরীক্ষায় পর পর দুই বা ততোধিকবার অকৃতকার্যতা, অথবা যুক্তিসংগত কারণ ব্যতিরেকে উক্ত পরীক্ষায় অংশগ্রহণ করিতে ব্যর্থ হওয়া, অথবা যুক্তিসংগত কারণ ব্যতিরেকে এই বিধিমালার অধীনে তদন্ত কর্মকর্তা হিসাবে নিয়োগ প্রাপ্ত হইয়া তদন্ত কার্যক্রম নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আরম্ভ করিতে কিংবা তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করিতে ব্যর্থ হওয়ার কারণে অদক্ষ হন, অথবা দক্ষতা হারান এবং তাহার উক্তরূপ দক্ষতা পুনরায় অর্জনের কোনো সম্ভাবনা না থাকে; অথবা
- (খ) অসদাচরণের দায়ে দোষী হন; অথবা
- (গ) পলায়নের দায়ে দোষী হন; অথবা
- (ঘ) দুর্নীতি পরায়ণ হন, অথবা নিম্নবর্ণিত কারণে দুর্নীতি পরায়ণ বলিয়া যুক্তিসংগতভাবে বিবেচিত হন—
- (অ) তিনি বা তাহার উর নির্ভরশীল অথবা অন্য যে কোনো ব্যক্তি তাহার মাধ্যমে বা তাহার পক্ষে যদি তাহার জ্ঞাত আয়ের উৎসের সহিত অসামঞ্জস্যপূর্ণ কোনো অর্থ-সম্পদ বা অন্য কোনো সম্পত্তির (যাহার যুক্তিসংগত হিসাব দিতে তিনি অক্ষম) অধিকারী হন, অথবা
- (আ) তিনি প্রকাশ্য আয়ের সহিত সংগতিবিহীন জীবন-যাপন করেন; অথবা
- (ই) তাহার বিরুদ্ধে দুর্নীতি পরায়ণতার অব্যাহত কুখ্যাতি থাকে; অথবা
- (ঙ) নাশকতামূলক কর্মে লিপ্ত হন, বা লিপ্ত রহিয়াছেন বলিয়া সন্দেহ করিবার যুক্তিসংগত কারণ থাকে, অথবা নাশকতামূলক কাজে লিপ্ত অন্যান্য ব্যক্তির সহিত জড়িত রহিয়াছেন বলিয়া সন্দেহ করিবার যুক্তিসংগত কারণ থাকে, এবং সেই কারণে তাহাকে চাকুরীতে রাখা জাতীয় নিরাপত্তার জন্য হানিকর বলিয়া বিবেচিত হয়; তাহা হইলে কর্তৃপক্ষ, বিধি ৪ এর উপ-বিধি (৬) এর বিধান সাপেক্ষে, তাহার উপর এক বা একাধিক দণ্ড আরোপ করিতে পারিবে।

৪। দণ্ড।—(১) এই বিধিমালার অধীন নিম্নবর্ণিত দুই ধরনের দণ্ড আরোপ করা যাইবে, যথা :—

- (ক) লঘুদণ্ড; এবং
- (খ) গুরুদণ্ড।

(২) উপ-বিধি (১) এ উল্লিখিত লঘুদণ্ডসমূহ হইবে নিম্নরূপ, যথা :—

- (ক) তিরস্কার;
- (খ) চাকুরী বা পদ সম্পর্কিত বিধি বা আদেশ অনুযায়ী পদোন্নতি বা আর্থিক সুবিধা বৃদ্ধির অযোগ্যতার ক্ষেত্র ব্যতীত, নির্দিষ্ট মেয়াদের জন্য পদোন্নতি বা বেতন বৃদ্ধি স্থগিত রাখা;
- (গ) কর্তব্যে অবহেলা বা সরকারি আদেশ অমান্য করিবার কারণে সংঘটিত সরকারের আর্থিক ক্ষতির সম্পূর্ণ অংশ বা উহার অংশবিশেষ, বেতন বা আনুতোষিক হইতে আদায় করা; অথবা
- (ঘ) বেতন গ্রেডের নিম্নতর ধাপে অবনমিতকরণ।

(৩) উপ-বিধি (১) এ উল্লিখিত গুরুদণ্ডসমূহ হইবে নিম্নরূপ, যথা :—

- (ক) নিম্নপদ বা নিম্নবেতন গ্রেডে অবনমিতকরণ;
- (খ) বাধ্যতামূলক অবসর প্রদান;
- (গ) চাকুরী হইতে অপসারণ;
- (ঘ) চাকুরী হইতে বরখাস্তকরণ।

(৪) উপ-বিধি (৩) এর অধীন কোন কর্মচারীর উপর—

- (ক) চাকুরী হইতে অপসারণের দণ্ড আরোপ করা হইলে তিনি সরকারের অধীন বা কোনো আইনের দ্বারা বা আইনের অধীন প্রতিষ্ঠিত কোনো সংবিধিবদ্ধ সংস্থার (body corporate) চাকুরীতে নিযুক্ত হইবার অযোগ্য হইবেন না; এবং
- (খ) চাকুরী হইতে বরখাস্তকরণের দণ্ড আরোপ করা হইলে সরকারের অধীন বা কোনো আইনের দ্বারা বা আইনের অধীন প্রতিষ্ঠিত কোনো সংবিধিবদ্ধ সংস্থার চাকুরীতে নিযুক্ত হইবার অযোগ্য হইবেন।

(৫) এই বিধিতে উল্লিখিত দণ্ডসমূহ নিম্নরূপভাবে আরোপ করা যাইবে, যথা :—

- (ক) বিধি ৩ এ বর্ণিত অদক্ষতার জন্য তিরস্কার এবং চাকুরী হইতে বরখাস্ত ব্যতীত যে কোনো দণ্ড;
- (খ) অন্য কোনো অদক্ষতার জন্য চাকুরী হইতে বরখাস্ত ব্যতীত যে কোনো দণ্ড;
- (গ) অসদাচরণের জন্য যে কোনো দণ্ড;
- (ঘ) পলায়নের জন্য তিরস্কার ব্যতীত যে কোনো দণ্ড;
- (ঙ) দুর্নীতির জন্য যে কোনো দণ্ড, তবে উক্ত অপরাধের পুনরাবৃত্তির ক্ষেত্রে নিম্নপদ বা নিম্ন বেতন গ্রেডে অবনমিতকরণ দণ্ড ব্যতীত যে কোনো দণ্ড;
- (চ) নাশকতামূলক কার্যকলাপের জন্য নিম্নপদ বা নিম্নবেতন গ্রেডে অবনমিতকরণ ব্যতীত যে কোনো দণ্ড।

(৬) কোনো সরকারি কর্মচারীর নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অধস্তন কোনো কর্তৃপক্ষ এই বিধিমালার অধীন কোনো গুরুদণ্ড আরোপ করিতে পারিবে না।

(৭) উপ-বিধি (৩) এর দফা (গ) ও (ঘ) এর অধীন “চাকুরী হইতে অপসারণ” ও “চাকুরী হইতে বরখাস্তকরণ” অভিব্যক্তি অর্থে এইরূপ কোন ব্যক্তির চাকুরী হইতে অব্যাহতি (discharge) অন্তর্ভুক্ত হইবে না যিনি—

- (ক) শিক্ষানবিশ হিসাবে নিয়োগপ্রাপ্ত হইয়া তাহার মেয়াদ চলাকালে বা তাহার প্রতি প্রযোজ্য শিক্ষানবিশকাল; অথবা
- (খ) চুক্তি ব্যতীত অন্য যে কোনো উপায়ে কোন অস্থায়ী চুক্তিভিত্তিক নিয়োগ ধরিয়া রাখিবার জন্য, সেই নিযুক্তিকাল শেষ হইলে; অথবা
- (গ) কোন চুক্তির অধীনে নিযুক্ত হইলে সেই চুক্তির শর্ত মোতাবেক।

৫। নাশকতামূলক কার্যকলাপের ক্ষেত্রে তদন্তের পদ্ধতি।—(১) কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিধি ৩ এর দফা (ঙ) তে উল্লিখিত কার্যকলাপের জন্য কার্যধারা সূচনা করিবার ক্ষেত্রে, কর্তৃপক্ষ—

- (ক) সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মচারীকে, লিখিত আদেশ দ্বারা, উক্ত আদেশে উল্লিখিত তারিখ হইতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী ছুটিতে যাইবার জন্য নির্দেশ প্রদান করিতে পারিবে;
- (খ) তাহার বিরুদ্ধে যে ব্যবস্থা গ্রহণের প্রস্তাব করিবে, সেই ব্যবস্থার ভিত্তি সম্পর্কে তাহাকে লিখিতভাবে অবহিত করিবে; এবং
- (গ) অভিযোগ তদন্তের জন্য উপ-বিধি (২) এর অধীন অভিযোগ তদন্তের জন্য গঠিত তদন্ত কমিটির নিকট তাহার বিরুদ্ধে প্রস্তাবিত ব্যবস্থার বিপক্ষে কারণ দর্শাইবার জন্য তাহাকে যুক্তিসংগত সুযোগ প্রদান করিবে :

তবে, শর্ত থাকে যে, যে ক্ষেত্রে রাষ্ট্রপতি মনে করিবেন যে, বাংলাদেশের নিরাপত্তার স্বার্থে এইরূপ সুযোগ প্রদান করা সমীচীন নহে, সেইক্ষেত্রে তাহাকে এইরূপ সুযোগ প্রদান করা হইবে না।

(২) যে ক্ষেত্রে উপ-বিধি (১) এর দফা (গ) অনুসারে তদন্ত কমিটি গঠন করা প্রয়োজন হয়, সেইক্ষেত্রে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ অভিযুক্ত সরকারি কর্মচারীর পদমর্যাদার নিম্নে নহেন এমন ৩ (তিন) জন গেজেটেড কর্মচারী সমন্বয়ে একটি তদন্ত কমিটি গঠন করিবে।

(৩) উপ-বিধি (২) এর অধীনে গঠিত তদন্ত কমিটি অভিযোগের তদন্ত করিবে এবং নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নিকট তদন্তে প্রাপ্ত তথ্যাদি প্রতিবেদন আকারে পেশ করিবে এবং নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ উক্ত তথ্যাদির ভিত্তিতে যেইরূপ উপযুক্ত বলিয়া মনে করিবে সেইরূপ আদেশ প্রদান করিবে।

৬। লঘুদণ্ড আরোপের ক্ষেত্রে তদন্তের পদ্ধতি।—(১) যখন কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিধি ৩ এর দফা (ক) বা (খ) বা (গ) তে বর্ণিত কারণে কার্যধারা সূচক করিবার প্রয়োজন হয় এবং কর্তৃপক্ষ কিংবা, যে ক্ষেত্রে রাষ্ট্রপতি নিজেই কর্তৃপক্ষ, সেইক্ষেত্রে উক্ত সরকারি কর্মচারী যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় বা বিভাগের অধীন সেই মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিব অথবা যে কর্মকর্তাকে কর্তৃপক্ষ কিংবা

প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিব, সাধারণ বা বিশেষ আদেশ দ্বারা, এতদুদ্দেশ্যে যাহাকে কর্তৃপক্ষ হিসেবে নির্ধারণ করিয়াছেন, তিনি যদি অভিমত পোষণ করেন যে, তাহার বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমাণিত হইলে অভিযুক্তের তিরস্কার দণ্ড অপেক্ষা কঠোরতর কোনো দণ্ড প্রদান করা হইবে, তাহা হইলে কর্তৃপক্ষ অথবা, ক্ষেত্রমত, প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী—

- (ক) অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগসমূহ তাহাকে লিখিতভাবে অবহিত করিবে এবং অভিযুক্ত ব্যক্তি কর্তৃক অভিযোগনামা প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে তাহার আচরণের কৈফিয়ত প্রদানের জন্য এবং তিনি ব্যক্তিগতভাবে শুনানির ইচ্ছা পোষণ করেন কিনা, তাহাও জানাইবার জন্য নির্দেশ প্রদান করিতে পারিবে :

তবে শর্ত থাকে যে, উক্ত নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হইবার পূর্বে অভিযুক্ত ব্যক্তি সময় বৃদ্ধির আবেদন করিলে কর্তৃপক্ষ অথবা, ক্ষেত্রমত, প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী তাহাকে বক্তব্য দাখিল করিবার সুযোগ প্রদানের জন্য অতিরিক্ত ৭ (সাত) কার্যদিবস পর্যন্ত সময় বর্ধিত করিতে পারিবে; এবং

- (খ) অভিযুক্ত ব্যক্তি দফা (ক) এর অধীন নির্ধারিত বা বর্ধিত সময়ের মধ্যে পেশকৃত কৈফিয়ত, যদি থাকে, বিবেচনা করিবেন এবং তিনি যদি ব্যক্তিগতভাবে শুনানির ইচ্ছা পোষণ করিয়া থাকেন, তাহা হইলে ব্যক্তিগত শুনানি গ্রহণ করিবেন, অথবা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যদি তিনি কৈফিয়ত পেশ না করিয়া থাকেন, তাহা হইলে এইরূপ সময়ের মধ্যে তাহাকে লঘুদণ্ড প্রদান করিতে পারিবে :

তবে শর্ত থাকে যে, কর্তৃপক্ষ, সচিব বা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী, যে ক্ষেত্রে যিনি হন, যুক্তিযুক্ত মনে করিলে অভিযোগ তদন্তপূর্বক প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অভিযুক্তের পদমর্যাদার নিম্নে নহেন এমন একজন কর্মচারীকে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিতে পারিবে।

- (২) তদন্তকারী কর্মকর্তার নিকট হইতে তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর, কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী আদেশের পক্ষে যুক্তি ও প্রমাণ উল্লেখ করিয়া চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণক্রমে উহা অভিযুক্ত ব্যক্তিকে অবহিত করিবে অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী পুনঃতদন্ত বা অধিকতর তদন্তের জন্য আদেশ প্রদান করিবে।

- (৩) উপ-বিধি (২) এর অধীন তদন্তের আদেশ দেওয়া হইলে, কর্তৃপক্ষ বা, ক্ষেত্রমত, সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিবে।

- (৪) যখন কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিধি ৩ এর দফা (ক) বা (খ) বা (গ) অধীন কোনো কার্যধারা সূচনা করা হয় এবং উপ-বিধি (১) এ বর্ণিত কর্তৃপক্ষ, সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী যদি এইরূপ অভিমত পোষণ করেন যে, অভিযোগ প্রমাণিত হইলে অভিযুক্তকে তিরস্কার দণ্ড প্রদান করা যাইতে পারে, তাহা হইলে, কর্তৃপক্ষ বা ক্ষেত্রমত, সচিব অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী অভিযুক্তের ব্যক্তিগত শুনানি গ্রহণপূর্বক কারণ লিপিবদ্ধ করিয়া তিরস্কার দণ্ড আরোপ করিতে পারিবে অথবা অভিযুক্ত ব্যক্তিগত শুনানির জন্য হাজির হইতে ব্যর্থ হইলে বা উপস্থিত হইতে অস্বীকৃতি জ্ঞাপন করিলে শুনানি ব্যতিরেকেই উক্ত তিরস্কার দণ্ড আরোপ করা যাইবে অথবা উপ-বিধি (১) হইতে (৩) এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করিয়া তাহার উপর যে কোন দণ্ড আরোপ করা যাইবে।

(৫) উপ-বিধি (৪) এ উল্লিখিত ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রমাণিত হইলে তিরস্কার দণ্ড অপেক্ষা কঠোরতর দণ্ড আরোপ করিতে হইবে।

(৬) যদি অভিযুক্ত ব্যক্তি দাবি করেন যে, তাহার বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ লিখিতভাবে জানাইতে হইবে, তাহা হইলে উপ-বিধি (১) হইতে (৩) এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করিতে হইবে এবং এইক্ষেত্রে অভিযোগ প্রমাণিত হইলে তিরস্কার দণ্ড অপেক্ষা কঠোরতর দণ্ড আরোপ করিতে হইবে।

৭। গুরুদণ্ড আরোপের ক্ষেত্রে তদন্তের পদ্ধতি।—(১) যে ক্ষেত্রে বিধি ৩ এর দফা (ক) বা (খ) বা (গ) বা (ঘ) এর অধীন কোনো কার্যধারা সূচনা করা হয় এবং কর্তৃপক্ষ যদি মনে করে যে, অভিযোগ প্রমাণিত হইলে কোনো গুরুদণ্ড আরোপ করা প্রয়োজন হইতে পারে, যে ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ—

- (ক) অভিযোগনামা প্রণয়ন করিবে ও উহাতে প্রস্তাবিত দণ্ডের বিষয় উল্লেখ করিবে, এবং যে সকল অভিযোগের ভিত্তিতে অভিযোগনামাটি প্রণীত হইয়াছে, উহার বিবরণ এবং কর্তৃপক্ষ আদেশ প্রদানকালে অন্য যে সকল পারিপার্শ্বিক অবস্থা বিবেচনা করিবার ইচ্ছা পোষণ করেন উহাসহ অভিযোগনামাটি উক্ত কর্মচারীকে অবহিত করিবে;
- (খ) অভিযুক্ত ব্যক্তিকে অভিযোগনামা প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে আত্মপক্ষ সমর্থনে লিখিত বক্তব্য দাখিল করিতে বলিবেন এবং সেই সঙ্গে প্রস্তাবিত দণ্ড কেন তাহার উপর আরোপ করা হইবে না উহার কারণ দর্শাইতে বলিবে এবং তিনি ব্যক্তিগতভাবে শুনানির ইচ্ছা পোষণ করেন কিনা তাহাও উল্লেখ করিবে :

তবে শর্ত থাকে যে, নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হইবার পূর্বে অভিযুক্ত ব্যক্তি সময় বৃদ্ধির আবেদন করিলে কর্তৃপক্ষ তাহাকে বক্তব্য দাখিল করিবার সুযোগ প্রদানের জন্য অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস পর্যন্ত সময় বর্ধিত করিতে পারিবে।

(২) যে ক্ষেত্রে অভিযুক্ত ব্যক্তি নির্ধারিত বা বর্ধিত সময়ের মধ্যে আত্মপক্ষ সমর্থনে লিখিত বক্তব্য দাখিল করিলে এবং যদি তিনি ব্যক্তিগত শুনানি পাইবার ইচ্ছা পোষণ করেন, তাহা হইলে ব্যক্তিগতভাবে শুনানির পর কর্তৃপক্ষ অভিযোগের সহিত সংশ্লিষ্ট সকল বিষয়সহ দাখিলকৃত বক্তব্য বিবেচনা করিবে, এবং অনুবৃত্তি বিবেচনার পর কর্তৃপক্ষ যদি মনে করেন যে,—

- (ক) অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে সূচিত কার্যধারাটি অগ্রসর হইবার মতো উপযুক্ত ভিত্তি নাই, তাহা হইলে, অভিযোগ প্রত্যাহার করিবে এবং তদনুসারে উক্ত কার্যধারা নিষ্পত্তি হইবে;
- (খ) অভিযুক্ত ব্যক্তি শর্তহীনভাবে সকল অভিযোগ স্বীকার করেন এবং কর্তৃপক্ষ যদি মনে করেন যে, অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনায় লঘুদণ্ড আরোপযোগ্য হইবে, তাহা হইলে, যে কোনো লঘুদণ্ড আরোপ করিবে, তবে গুরুদণ্ড আরোপযোগ্য হইবে বলিয়া ধারণা করা হইলে কর্তৃপক্ষ দফা (ঘ) অনুযায়ী তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ড নিয়োগ করিবে;
- (গ) অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে কার্যধারাটি অগ্রসর হইবার মতো পর্যাপ্ত ভিত্তি রহিয়াছে, কিন্তু অভিযোগ প্রমাণিত হইলে লঘুদণ্ড আরোপযোগ্য হইবে, তাহা হইলে অভিযুক্ত ব্যক্তিকে, ব্যক্তিগতভাবে শুনানির সুযোগ প্রদান করিয়া যে কোনো লঘুদণ্ড প্রদান করিতে পারিবে, অথবা লঘুদণ্ড আরোপের উদ্দেশ্যে একজন তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করিয়া বিধি ৬ এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করিতে পারিবে;

(ঘ) অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে কার্যধারাটি অগ্রসর হইবার মতো পর্যাপ্ত ভিত্তি রহিয়াছে এবং অভিযোগ প্রমাণিত হইলে গুরুদণ্ড আরোপযোগ্য হইবে, তাহা হইলে অভিযোগনামায় বর্ণিত অভিযোগ তদন্তের জন্য অভিযুক্ত ব্যক্তির পদমর্যাদার নিম্নে নহেন এইরূপ একজন তদন্ত কর্মকর্তা বা ৩ (তিন) জন কর্মকর্তা সমন্বয়ে একটি তদন্ত বোর্ড গঠন করিবে।

(৩) অভিযুক্ত ব্যক্তি যদি নির্ধারিত বা বর্ধিত সময়ের মধ্যে আত্মপক্ষ সমর্থনে কোনো লিখিত বক্তব্য দাখিল না করেন, তাহা হইলে নির্ধারিত বা বর্ধিত সময় শেষ হইবার তারিখ হইতে ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে কর্তৃপক্ষ অভিযোগনামায় বর্ণিত অভিযোগ তদন্ত করিবার জন্য অভিযুক্ত ব্যক্তির পদমর্যাদার নিম্নে নহেন এইরূপ একজন তদন্ত কর্মকর্তা অথবা ৩ (তিন) জন কর্মকর্তা সমন্বয়ে একটি তদন্ত বোর্ড নিয়োগ করিবে।

(৪) তদন্তের আদেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে, ক্ষেত্রমত, তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ড তদন্তের কাজ আরম্ভ করিবে এবং বিধি ১১ এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসারে তদন্ত পরিচালনা করিবে এবং কর্তৃপক্ষের নিকট তদন্ত প্রতিবেদন দাখিল করিবে।

(৫) তদন্ত কর্মকর্তা বা, ক্ষেত্রমত, তদন্ত বোর্ডের তদন্ত প্রতিবেদন সম্পর্কে দ্বিমতের কারণে ভিন্ন তদন্তকারী কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ড নিয়োগ করা যাইবে না :

তবে শর্ত থাকে যে, তদন্ত চলাকালে নিম্নবর্ণিত কারণে নূতন তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ বা তদন্ত বোর্ড পুনর্গঠন করা যাইবে, যথা :—

- (ক) তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের কোনো সদস্যের মৃত্যু হইলে;
- (খ) তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের কোনো সদস্য চাকুরী হইতে পদত্যাগ করিলে;
- (গ) তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের কোনো সদস্য চাকুরী হইতে অবসর গ্রহণ করিলে; বা
- (ঘ) তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের কোনো সদস্য চাকুরীতে দীর্ঘ অনুপস্থিতির কারণে তদন্ত কার্য সম্পাদনে অসমর্থ বলিয়া প্রতীয়মান হইলে।

(৬) উপ-বিধি (৫) এর বিধান অনুযায়ী নূতন তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগ বা তদন্ত বোর্ড পুনর্গঠন করা হইলে নূতন তদন্ত কর্মকর্তা বা পুনর্গঠিত তদন্ত বোর্ড পূর্বের অসমাপ্ত তদন্তের ধারাবাহিকতায় তদন্তের অসমাপ্ত কাজ সম্পন্ন করিবে।

(৭) তদন্তকারী কর্মকর্তা বা, ক্ষেত্রমত, তদন্ত বোর্ডের প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষ উহা বিবেচনা করিয়া অভিযোগের বিষয়ে সঠিক সিদ্ধান্তে উপনীত হইবার জন্য কোনো সুনির্দিষ্ট বিষয়ে পুনঃতদন্তের প্রয়োজনীয়তা মনে করিলে, একই তদন্তকারী কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডকে সুনির্দিষ্ট বিষয় ও তথ্যসমূহ উল্লেখ করিয়া অভিযোগ পুনঃতদন্তের আদেশ দিতে পারিবে।

(৮) তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের তদন্ত প্রতিবেদন বা পুনঃতদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষ উহা বিবেচনা করিবে, অভিযোগ বিষয়ে উহার সিদ্ধান্ত লিপিবদ্ধ করিবে এবং উক্ত সিদ্ধান্ত, তদন্ত প্রতিবেদনের কপিসহ, অভিযুক্ত ব্যক্তিকে অবহিত করিবে।

(৯) কর্তৃপক্ষ যদি উপ-বিধি (৮) এর অধীনে গুরুদণ্ড প্রদানের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে, তাহা হইলে প্রস্তাবিত দণ্ড কেন অভিযুক্ত ব্যক্তির উপর আরোপ করা হইবে না সে সম্পর্কে অভিযুক্ত ব্যক্তিকে ৭(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে কারণ দর্শাইবার নির্দেশ প্রদান করিবে।

(১০) গুরুত্বপূর্ণ প্রদানের জন্য যে সকল ক্ষেত্রে কমিশনের সহিত পরামর্শ করা প্রয়োজন, সেই সকল ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ, উপ-বিধি (৯) এ বর্ণিত সময় সীমার মধ্যে কোনো কারণ দর্শানো হইলে উহাসহ সূচিত কার্যধারার কাগজপত্র কমিশনের নিকট পরামর্শের জন্য প্রেরণ করিবে।

(১১) বিভাগীয় কার্যধারায়—

(ক) যে ক্ষেত্রে কমিশনের সহিত পরামর্শের প্রয়োজন নাই, সেইক্ষেত্রে উপ-বিধি (৯) এ বর্ণিত সময়সীমার মধ্যে অভিযুক্ত ব্যক্তি কর্তৃক কারণ দর্শানো হইলে উহা বিবেচনার পর, এবং

(খ) যে ক্ষেত্রে কমিশনের সহিত পরামর্শের প্রয়োজন আছে, সেইক্ষেত্রে অভিযুক্ত ব্যক্তি কর্তৃক কোনো কারণ দর্শানো হইলে উহা এবং কমিশন প্রদত্ত পরামর্শ বিবেচনার পর, কর্তৃপক্ষ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিবে এবং উহা অভিযুক্ত ব্যক্তিকে অবহিত করিবে।

(১২) এই বিধির অধীন তদন্ত কার্যক্রম এবং যে ক্ষেত্রে তদন্ত কর্মকর্তা তদন্ত বোর্ড নিয়োগ করা হয়, সেইক্ষেত্রে তদন্ত কর্মকর্তা বা তদন্ত বোর্ডের প্রতিবেদন এবং প্রতিবেদনে প্রদত্ত মতামতের ভিত্তি পর্যাণ্ড সাক্ষ্য প্রমাণাদির ভিত্তিতে হইতে হইবে।

৮। নোটিশ জারির পদ্ধতি।—(১) এই বিধিমালার বিধি ৫, ৬ বা ৭ এর অধীন অভিযুক্ত ব্যক্তির বরাবরে নোটিশ জারি করিতে হইবে।

(২) উপ-বিধি (১) এর অধীন নোটিশ জারির ক্ষেত্রে অভিযুক্তের বর্তমান বা স্থায়ী ঠিকানায় দেওয়ানি কার্যবিধি, ১৯০৮ এর আদেশ ৫ এর বিধি ১ হইতে ৩০ অনুসরণক্রমে নোটিশ জারি করা হইলে বা অভিযুক্তের ই-মেইল ঠিকানায় নোটিশ প্রেরণ করা হইলেও উহা যথাযথভাবে জারি হইয়াছে বলিয়া গণ্য হইবে।

৯। ব্যতিক্রম।—যে ক্ষেত্রে অভিযুক্ত ব্যক্তি তাহার আচরণের জন্য ফৌজদারি অপরাধে সাজাপ্রাপ্তির কারণে চাকুরী হইতে বরখাস্ত বা চাকুরী হইতে অপসারিত অথবা পদাবনতি হন; অথবা যে ক্ষেত্রে অভিযুক্তকে চাকুরী হইতে বরখাস্ত অথবা চাকুরী হইতে অপসারিত অথবা পদাবনতি করিবার জন্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযুক্ত ব্যক্তিকে কারণ দর্শাইবার সুযোগ প্রদান যুক্তিযুক্তভাবে বাস্তবসম্মত নহে এবং কর্তৃপক্ষ ইহার স্বপক্ষে কারণ লিপিবদ্ধ করেন, সেইক্ষেত্রে বিধি ৬ এবং ৭ এর বিধানাবলির কোনো কিছুই প্রযোজ্য হইবে না।

১০। শারীরিক বা মানসিক অসমর্থতা সম্পর্কে স্বাস্থ্য পরীক্ষার জন্য আদেশ দানের ক্ষমতা।—

(১) যে ক্ষেত্রে মানসিক বা শারীরিক অসমর্থতার কারণে অদক্ষতার জন্য কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিভাগীয় কার্যধারা সূচনা করিবার প্রস্তাব করা হয়, সেইক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ উক্ত কার্যধারার যে কোনো পর্যায়ে উক্ত সরকারি কর্মচারীকে মেডিকেল বোর্ড বা সিভিল সার্জন দ্বারা, যে ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ যেইরূপ নির্দেশ দিবেন, স্বাস্থ্য পরীক্ষার জন্য নির্দেশ দিতে পারিবে এবং মেডিকেল বোর্ড বা সিভিল সার্জনের প্রতিবেদন বিভাগীয় কার্যধারার অংশ বলিয়া গণ্য হইবে।

(২) কোনো সরকারি কর্মচারী যদি উক্ত স্বাস্থ্য পরীক্ষায় উপস্থিত হইতে অস্বীকৃতি জ্ঞাপন করেন, তাহা হইলে, উপস্থিত না হইবার স্বপক্ষে তাহার প্রদত্ত কোনো ব্যাখ্যা সাপেক্ষে, উক্ত অস্বীকৃতিতে তাহার বিরুদ্ধে এই মর্মে বিবেচনা করা যাইবে যে, অনুরূপ পরীক্ষার ফলাফল তাহার অনুকূলে যাইবে না মর্মে তিনি বিশ্বাস করেন।

১১। তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনুসরণীয় পদ্ধতি।—(১) তদন্তকারী কর্মকর্তা একাধারে প্রতিদিন কোনো কার্যধারার শুনানি গ্রহণ করিবেন এবং কারণ লিপিবদ্ধ না করিয়া উক্ত শুনানি মূলতবি করিবেন না।

(২) তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক পরিচালিত তদন্তে—

- (ক) অভিযুক্ত ব্যক্তি যে সকল অভিযোগ অস্বীকার করেন সেই সকল অভিযোগ সম্পর্কে, মৌখিক স্বাক্ষর গ্রহণ করা হইবে এবং উভয় পক্ষকে অভিযোগ সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বা গুরুত্বপূর্ণ দালিলিক সাক্ষ্য উপস্থাপনের যুক্তিসংগত সুযোগ প্রদান করিতে হইবে এবং এইরূপ কোন স্বাক্ষর উপস্থাপিত হইলে উহা বিবেচনা করিতে হইবে;
- (খ) অভিযুক্ত ব্যক্তি প্রতিপক্ষের সাক্ষীগণকে জেরা করায়, ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষ্য প্রদান করিবার এবং তাহার পক্ষ সমর্থনকারী কোনো ব্যক্তিকে সাক্ষী হিসাবে উপস্থাপন করিবার অধিকারী হইবেন;
- (গ) অভিযোগের সমর্থনে সূচিত কার্যধারা উপস্থাপনকারী ব্যক্তি অভিযুক্ত ব্যক্তিকে এবং তাহার সাক্ষীগণকে জেরা করিবার অধিকারী হইবেন; এবং
- (ঘ) অভিযুক্ত ব্যক্তি প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের জন্য অনুরোধ করিতে পারিবেন, তবে তাহাকে নথির টোকার কোনো অংশ দেখিতে দেওয়া হইবে না।

(৩) তদন্তকারী কর্মকর্তা, কারণ লিপিবদ্ধ করিয়া, নির্দিষ্ট কোন সাক্ষীকে তলব করিতে বা সমন দিতে বা স্বাক্ষর গ্রহণ করিতে অস্বীকার করিতে পারিবেন।

১২। সাময়িক বরখাস্ত।—(১) কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিধি ৩ এর অনুচ্ছেদ (খ) বা (গ) বা (ঘ) এর অধীনে কার্যক্রম গ্রহণের প্রস্তাব করা হইলে কর্তৃপক্ষ সমীচীন মনে করিলে উক্ত কর্মচারীকে সাময়িকভাবে বরখাস্ত করিতে পারিবে :

তবে শর্ত থাকে যে, কর্তৃপক্ষ অধিকতর সমীচীন মনে করিলে, উক্ত সরকারি কর্মচারীকে সাময়িকভাবে বরখাস্ত করিবার পরিবর্তে লিখিত আদেশ দ্বারা আদেশে উল্লিখিত তারিখ হইতে, তাহার ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে তাহাকে ছুটিতে যাইবার নির্দেশ প্রদান করিতে পারিবে।

(২) কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে চাকুরী হইতে বরখাস্ত, অপসারণ বা বাধ্যতামূলক অবসর দণ্ডের আদেশ যদি কোনো আদালত বা প্রশাসনিক ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক রহিত বা বাতিল বা অকার্যকর ঘোষিত হয় এবং যদি কর্তৃপক্ষ যে অভিযোগের ভিত্তিতে চাকুরী হইতে বরখাস্ত, অপসারণ বা বাধ্যতামূলক অবসরদানের দণ্ড আরোপের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিয়াছিলেন, সেই অভিযোগের উপর সূচিত কার্যধারার প্রেক্ষাপট বিচেনাপূর্বক পুনঃতদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন, তাহা হইলে যে তারিখ হইতে প্রথম চাকুরী হইতে বরখাস্ত, অপসারণ বা বাধ্যতামূলক অবসরের দণ্ড আরোপ করা হইয়াছিল, ঐ তারিখ হইতে সরকারি কর্মচারী সাময়িকভাবে বরখাস্ত রহিয়াছেন বলিয়া গণ্য হইবেন এবং পুনরাদেশ না দেওয়া পর্যন্ত এই সাময়িক বরখাস্ত অব্যাহত থাকিবে।

১৩। চাকুরী হইতে বাধ্যতামূলকভাবে অবসরপ্রাপ্ত, অপসারিত অথবা বরখাস্তকৃত সরকারি কর্মচারীগণের ক্ষতিপূরণ অবসরভাতা, আনুতোষিক, ইত্যাদি।—(১) ক্ষতিপূরণ, অবসর ভাতা বা আনুতোষিকের পরিমাণ সম্পর্কে রাষ্ট্রপতির যে কোনো আদেশ সাপেক্ষে, একজন বাধ্যতামূলকভাবে অবসরপ্রাপ্ত সরকারি কর্মচারী, অতঃপর বর্ণিত বিধানের ক্ষেত্র ব্যতীত, এইরূপ ক্ষতিপূরণ অবসরভাতা বা আনুতোষিক বা ভবিষ্য তহবিল সুবিধাদি প্রাপ্য হইবেন সেইরূপে, তিনি যদি কোনো বিকল্প উপযুক্ত চাকুরীর ব্যবস্থা ব্যতীত তাহার পদ বিলুপ্তির কারণে চাকুরীচ্যুত হইতেন তাহা হইলে, তাহার চাকুরী বা পদের প্রতি প্রযোজ্য বিধিসমূহের অধীনে অবসর গ্রহণ তারিখে যেইরূপ প্রাপ্য হইতেন :

তবে শর্ত থাকে যে, বিধি ১২ এর অধীনে সাময়িক বরখাস্তকালের পর বাধ্যতামূলক অবসর প্রদানের ক্ষেত্রে উক্ত ক্ষতিপূরণ অবসর ভাতা বা আনুতোষিক বা ভবিষ্য তহবিল সুবিধাদি সাময়িক বরখাস্তকাল বাদ দিয়া কেবল চাকুরীকালের জন্য প্রাপ্য হইবেন :

আরো শর্ত থাকে যে, যে ক্ষেত্রে কোনো অস্থায়ী সরকারি কর্মচারীকে মানসিক বা শারীরিক অসামর্থ্যের কারণে অদক্ষতা হেতু অবসর প্রদান করা হয়, সেইক্ষেত্রে তিনি বাংলাদেশ সার্ভিস রুলস এর বিধি ৩২১ এর অধীনে অবসরকালীন সুবিধাদি পাইবেন।

(২) রাষ্ট্রপতি কর্তৃক করণাবশত প্রদত্ত কোনো আদেশ ব্যতীত চাকুরি হইতে অপসারিত বা বরখাস্তকৃত কোনো সরকারি কর্মচারী কোনো ক্ষতিপূরণ, অবসর ভাতা, আনুতোষিক অথবা অংশপ্রদায়ক ভবিষ্য তহবিলে সরকারের চাঁদা হইতে উদ্ধৃত সুবিধাদি পাইবেন না।

১৪। পুনর্বহাল।—(১) বিধি ৫ এর উপ-বিধি (১) এর অনুচ্ছেদ (ক) এর অধীন প্রদত্ত আদেশ অনুযায়ী ছুটিতে প্রেরিত কোনো সরকারি কর্মচারীকে যদি বরখাস্ত, অপসারণ, নিম্নপদে পদাবনমিত বা বাধ্যতামূলক অবসর প্রদান করা না হয়, তাহা হইলে, ক্ষেত্রমত, তাহাকে চাকুরীতে পুনর্বহাল করা হইবে, অথবা তাহাকে তাহার পদমর্যাদায় আসীন বা সমপদ মর্যাদা প্রদান করা হইবে এবং তাহার উক্ত ছুটিকাল পূর্ণ বেতনে কর্তব্যকাল বলিয়া গণ্য হইবে।

(২) সাময়িক বরখাস্তের পর পুনর্বহাল সংক্রান্ত বিষয়াদি বাংলাদেশ সার্ভিস রুলস দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হইবে।

১৫। স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, ইত্যাদিতে ন্যস্ত কর্মকর্তাগণের বিরুদ্ধে তদন্তের পদ্ধতি।—(১) যে সরকারি কর্মচারী প্রতি এই বিধিমালা প্রযোজ্য তাহার চাকুরী স্থানীয় বা অন্য কোনো কর্তৃপক্ষকে, অতঃপর এই বিধিতে হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ (borrowing authority) বলিয়া উল্লিখিত, হাওলাত দেওয়া হইলে, এই বিধিমালার অধীন তাহার বিরুদ্ধে কার্যধারা সূচনা করিবার উদ্দেশ্যে কর্তৃপক্ষের ক্ষমতা হাওলাত গ্রহীত কর্তৃপক্ষের থাকিবে :

তবে শর্ত থাকে যে, হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ উক্ত সরকারি কর্মচারীর চাকুরী হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষকে (lending authority), অতঃপর এই বিধিতে হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ হিসাবে উল্লিখিত, যে পরিস্থিতিতে কার্যধারা শুরু করা হইয়াছে তাহা অবিলম্বে অবহিত করিবে।

(২) হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ হাওলাত হিসাবে গৃহীত কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে কোনো অভিযোগের প্রাথমিক তদন্ত করিয়া বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিবার মতো পর্যাপ্ত কারণ রহিয়াছে বলিয়া মনে করিলে নিজেরা বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ না করিয়া সমুদয় রেকর্ডপত্র ও তথ্য হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিকট এই বিধির অধীনে বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিবার জন্য প্রেরণ করিতে পারিবে।

(৩) উপ-বিধি (২) এর অধীন সমুদয় রেকর্ডপত্র ও তথ্য প্রাপ্তির পর হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ সামগ্রিক বিষয়টি বিবেচনা করিয়া বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিবার জন্য পর্যাপ্ত কারণ রহিয়াছে বলিয়া মনে করিলে হাওলাত হিসাবে প্রদত্ত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বিরুদ্ধে এই বিধির অধীনে বিভাগীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিবে এবং বিধি মোতাবেক বিষয়টি নিষ্পত্তি করিবে।

(৪) উপ-বিধি (১) অনুসারে কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে দায়েরকৃত মামলার তদন্তের ফলাফলের ভিত্তিতে হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ মনে করে যে, তাহার উপর দণ্ড আরোপ করা উচিত তাহা হইলে হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিকট উক্ত মামলার সমুদয় রেকর্ডপত্র প্রেরণ করিবে।

(৫) উপ-বিধি (৪) এর অধীন সমুদয় রেকর্ডপত্র প্রাপ্তির পর হাওলাত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ নিজে দণ্ডদানের উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ হইলে যেইরূপ প্রয়োজন মনে করিবে সেইরূপ আদেশ প্রদান করিতে পারিবে অথবা, যদি নিজে কর্তৃপক্ষ না হন, তাহা হইলে মামলাটি দণ্ডদানের যোগ্য কর্তৃপক্ষের নিকট প্রয়োজনীয় আদেশ দানের জন্য উপস্থাপন (submit) করিবে।

(৬) এই বিধির অধীনে কর্তৃপক্ষ হাওলাত গ্রহীতা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরিত তদন্ত রেকর্ডের উপর অথবা তিনি যেইরূপ প্রয়োজন মনে করিবে সেইরূপ অধিকতর তদন্ত অনুষ্ঠানের পর আদেশ প্রদান করিতে পারিবে এবং এইরূপ আদেশ প্রদানের ক্ষেত্রে বিধি ৭ এর উপ-বিধি (৯) ও (১০) এর বিধানসমূহ অনুসরণ করিতে হইবে।

১৬। আদেশের বিরুদ্ধে আপিল।—(১) কোনো সরকারি কর্মচারী এই উদ্দেশ্যে সরকারের সাধারণ বা বিশেষ আদেশ দ্বারা নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের নিকট, অথবা যে ক্ষেত্রে এইরূপ কোনো কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত নাই, সেইক্ষেত্রে আদেশদানকারী কর্তৃপক্ষের পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট, অথবা যে ক্ষেত্রে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অধস্তন কোনো কর্তৃপক্ষ আদেশদান করিয়াছেন, সেইক্ষেত্রে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নিকট, নিম্নবর্ণিত যে কোনো আদেশের বিরুদ্ধে আপিল দায়ের করিতে পারিবেন, যথা :—

(ক) তাহার উপর যে কোনো দণ্ড আরোপের আদেশের বিরুদ্ধে;

(খ) চুক্তি ভিত্তিতে নিযুক্ত হইয়া চুক্তির শর্তানুসারে চাকুরীর অবসানের সময় পর্যন্ত একনাগারে ৫ (পাঁচ) বৎসরের অধিককাল চাকুরীতে নিয়োজিত থাকিলে, উক্ত ক্ষেত্রে চাকুরীর অবদান ঘটানোর আদেশের বিরুদ্ধে;

(গ) তাহার বেতন, ভাতাদি, পেনশন বা চাকুরীর অন্যান্য শর্তাবলি যাহা চাকুরীর বিধি বা চুক্তি দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হয়, তাহার স্বার্থের প্রতিকূলে পরিবর্তন, রদবদল বা অগ্রাহ্য করিবার আদেশের বিরুদ্ধে; অথবা

(ঘ) চাকুরীর যে বিধি বা চুক্তি দ্বারা তাহার বেতন, ভাতাদি, পেনশন বা চাকুরীর অন্যান্য শর্তাবলি নিয়ন্ত্রিত হয়, তাহার কোনো বিধানে তাহার স্বার্থের প্রতিকূল ব্যাখ্যা সংবলিত আদেশের বিরুদ্ধে।

১৭। আপিল দায়েরের সময়সীমা।—যে আদেশের বিরুদ্ধে আপিল করা হইবে, উক্ত আদেশ সম্পর্কে আপিলকারী অবহিত হইবার তারিখের ৩ (তিন) মাসের মধ্যে আপিল দায়ের করা না হইলে এই বিধিমালার অধীনে কোনো আপিল গ্রহণ করা হইবে না :

তবে শর্ত থাকে যে, যদি আপিল কর্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হন যে, যথাসময়ে আপিলকারীর আপিল দায়ের করিতে না পারিবার পর্যায় কারণ রহিয়াছে, তাহা হইলে আপিল কর্তৃপক্ষ উপরোল্লিখিত মেয়াদ অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও পরবর্তী ৩ (তিন) মাসের মধ্যে কোনো আপিল বিবেচনার জন্য গ্রহণ করিতে পারিবে।

১৮। আপিল দায়েরের রীতি ও পদ্ধতি।—(১) এই বিধিমালার অধীন আপিল দায়ের করিতে হইলে প্রত্যেক ব্যক্তিকে পৃথকভাবে এবং স্বীয় নামে আপিল দায়ের করিতে হইবে।

(২) উপ-বিধি (১) এর অধীন আপিল কর্তৃপক্ষকে সম্বোধন করিয়া দায়েরকৃত প্রতিটি আপিল আবেদন আপিলকারী কর্তৃক তার স্বপক্ষে গুরুত্বপূর্ণ ও যুক্তি নির্ভর তথ্যসমূহ অন্তর্ভুক্তিক্রমে স্বয়ংসম্পূর্ণরূপে দায়ের করিতে হইবে এবং উহাতে কোনো অসম্মানজনক বা অশোভন ভাষা ব্যবহার করা যাইবে না।

(৩) প্রতিটি আপিল আবেদন আপিলকারী যে অফিসে কর্মরত আছেন সেই অফিসের অফিস প্রধানের মাধ্যমে অথবা, তিনি চাকুরীরত না থাকিলে, সর্বশেষ যে অফিসে চাকুরীরত ছিলেন সেই অফিসের অফিস প্রধানের মাধ্যমে এবং যে কর্তৃপক্ষের আদেশের বিরুদ্ধে আপিল করা হইতেছে, উক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে দায়ের করিতে হইবে :

তবে শর্ত থাকে যে, আপিল আবেদনের একটি অগ্রিম কপি আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট সরাসরি দাখিল করা যাইবে।

১৯। আপিল স্থগিত (withheld) বা আটক রাখা।—(১) যে আদেশের বিরুদ্ধে আপিল দায়ের করা হইয়াছে, সেই আবেদনকারী কর্তৃপক্ষ উক্ত আপিল স্থগিত রাখিতে পারিবে, যদি উহা—

- (ক) এইরূপ কোনো আদেশের বিরুদ্ধে দায়ের করা হইয়াছে যাহার জন্য কোনো আপিল দায়ের করা যায় না; অথবা
- (খ) বিধি ১৭ তে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে দায়ের করা না হইয়া থাকে এবং বিলম্বের কোনো কারণ দর্শানো না হইয়া থাকে; অথবা
- (গ) বিধি ১৮ এ বর্ণিত যে কোনো বিধান পালন না করা হইয়া থাকে; অথবা
- (ঘ) পূর্বের কোনো আপিলের পুনরাবৃত্তি হয় এবং যে আপিল কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুরূপ আপিলে ইতঃপূর্বে সিদ্ধান্ত প্রদান করা হইয়াছে সেই একই আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট দায়ের করা হইয়া থাকে এবং মামলাটি পুনর্বিবেচনার কারণ হিসাবে নূতন কোনো তথ্য বা পরিস্থিতি উদ্ভব হইয়া থাকে :

তবে শর্ত থাকে যে, আপিল স্থগিত রাখিবার প্রতিটি ক্ষেত্রে, উক্ত তথ্য এবং স্থগিত রাখিবার কারণ আপিলকারীকে অবহিত করিতে হইবে :

তবে আরও শর্ত থাকে যে, কেবল বিধি ১৮ এর বিধানসমূহ পালনে ব্যর্থ হইবার কারণে স্থগিত রাখা আপিল, স্থগিত রাখা সম্পর্কে আপিলকারী অবহিত হইবার তারিখ হইতে এক মাসের মধ্যে যে কোনো সময় পুনরায় দায়ের করিতে পারিবে এবং উক্ত বিধানসমূহ পালনপূর্বক পুনরায় দায়ের করা হইলে আপিল আবেদনটি আটক রাখা যাইবে না।

(২) উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ যৌক্তিক কোনো কারণে আপিল স্থগিত রাখিলে উহার বিরুদ্ধে আপিল করা যাইবে না।

(৩) এই বিধির অধীনে কোনো কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্থগিত রাখা আপিল আবেদনসমূহের তালিকা, স্থগিত রাখিবার কারণসহ, উক্ত কর্তৃপক্ষ আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতি ৩ (তিন) মাসে একবার করিয়া প্রেরণ করিবে।

২০। আপিল অগ্রায়ন।—(১) যে কর্তৃপক্ষের আদেশের বিরুদ্ধে আপিল দায়ের করা হইয়াছে সেই কর্তৃপক্ষ বিধি ১৯ এর অধীনে স্থগিত রাখা হয় নাই এইরূপ প্রতিটি আপিল মন্তব্য ও সংশ্লিষ্ট রেকর্ডপত্রসহ আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট অগ্রায়ন করিবে।

(২) আপিল কর্তৃপক্ষ বিধি ১৯ এর অধীনে স্থগিত রাখা যে কোনো আপিল আবেদন তলব করিতে পারিবে এবং উহা করা হইলে উক্ত আপিল উহার স্থগিতকারী কর্তৃপক্ষের মন্তব্য ও সংশ্লিষ্ট রেকর্ডপত্রসহ আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট যথারীতি অগ্রায়ন করিতে হইবে।

২১। আপিল নিষ্পত্তি।—(ক) কোনো দণ্ড আরোপের আদেশের বিরুদ্ধে আপিলের ক্ষেত্রে, আপিল কর্তৃপক্ষ নিম্নবর্ণিত বিষয়গুলি বিবেচনা করিবে এবং যেইরূপ আদেশ প্রদান করা উপযুক্ত মনে করিবে সেইরূপ আদেশ প্রদান করিবে—

(ক) এই বিধিমালায় বর্ণিত নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসৃত হইয়াছে কিনা এবং যদি হইয়া থাকে, তবে অনুসৃত না হওয়ার কারণে ন্যায়বিচার ব্যাহত হইয়াছে কিনা;

(খ) অভিযোগের উপর প্রাপ্ত তথ্যাদি যথার্থ কিনা; এবং

(গ) আরোপিত দণ্ড মাত্রাতিরিক্ত, পর্যাপ্ত বা অপরিপূর্ণ কিনা।

(২) দণ্ডদেশ্য ব্যতীত অন্য কোনো আদেশের বিরুদ্ধে আপিলের ক্ষেত্রে, আপিল কর্তৃপক্ষ বিষয়টি সম্পর্কিত তথ্য ও পরিস্থিতি বিবেচনা করিবে এবং যেইরূপ আদেশ প্রদান যথাযথ ও ন্যায়সংগত বলিয়া বিবেচিত হইবে সেইরূপ আদেশ প্রদান করিবে।

(৩) যে কর্তৃপক্ষের আদেশের বিরুদ্ধে আপিল দায়ের করা হইয়াছে উক্ত কর্তৃপক্ষ আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশ কার্যকর করিবে।

২২। পুনর্বিবেচনা।—(১) রাষ্ট্রপতি কর্তৃক প্রদত্ত কোনো আদেশের দ্বারা কোনো সরকারি কর্মচারী সংক্ষুব্ধ হইলে তিনি আদেশটি পুনর্বিবেচনার জন্য রাষ্ট্রপতির নিকট আবেদন করিতে পারিবেন।

(২) আবেদনকারী যে আদেশের দ্বারা সংক্ষুব্ধ হইয়াছেন, উক্ত আদেশ জ্ঞাত হইবার তারিখ হইতে ৩ (তিন) মাসের মধ্যে পুনর্বিবেচনার আবেদন দাখিল না করিলে কোনো আবেদনপত্র পুনর্বিবেচনার জন্য গ্রহণ করা হইবে না :

তবে শর্ত থাকে যে, যদি রাষ্ট্রপতির নিকট সন্তোষজনকভাবে প্রতীয়মান হয় যে, আবেদনকারী কর্তৃক যথাসময়ে আবেদন দাখিল করিতে না পারিবার পর্যাপ্ত কারণ রহিয়াছে, তাহা হইলে উপরোল্লিখিত মেয়াদ অতিবাহিত সত্ত্বেও পরবর্তী ৩ (তিন) মাসের মধ্যে কোনো আবেদন পুনর্বিবেচনার জন্য গ্রহণ করিতে পারিবে।

(৩) প্রত্যেক ব্যক্তি পুনর্বিবেচনার আবেদন নিজ নামে ও পৃথকভাবে দাখিল করিবেন।

(৪) পুনর্বিবেচনার জন্য প্রত্যেকটি আবেদন যে অফিসে আবেদনকারী কর্মরত আছেন অথবা চাকুরিরত না থাকিবার ক্ষেত্রে সর্বশেষ যে অফিসে কর্মরত ছিলেন, সেই অফিসের অফিস প্রধানের মাধ্যমে রাষ্ট্রপতির নিকট দাখিল করিতে হইবে।

(৫) পুনর্বিবেচনার আবেদনের উপর রাষ্ট্রপতি যেইরূপ আদেশ প্রদান উপযুক্ত মনে করিবেন সেইরূপ আদেশ প্রদান করিবে।

২৩। পুনরীক্ষণ।—রাষ্ট্রপতি, নিজ উদ্যোগে কিংবা অন্যভাবে, সংশ্লিষ্ট মামলার রেকর্ডপত্র তলব করিয়া এই বিধিমালার অধীনে আপিলে প্রদত্ত যে কোনো আদেশ অথবা যাহার বিরুদ্ধে কোনো আপিল করা হয় নাই, এইরূপ আপিলযোগ্য কোনো আদেশ উক্ত আদেশ প্রদানের তারিখ হইতে এক বৎসরের মধ্যে সংশোধন করিতে পারিবেন।

২৪। রাষ্ট্রপতি কর্তৃক প্রদত্ত আদেশ আপিলযোগ্য নয়।—এই বিধিমালায় যাহা কিছুই থাকুক না কেন, রাষ্ট্রপতি কর্তৃক প্রদত্ত কোনো আদেশের বিরুদ্ধে কোনো আপিল দায়ের করা যাইবে না।

২৫। আদালতে বিচারাধীন কার্যধারা।—(১) কোনো সরকারি কর্মচারীর বিরুদ্ধে কোনো আদালতে একই বিষয়ের উপর ফৌজদারি কার্যধারা বা আইনগত কার্যধারা বিচারাধীন থাকিলে, তাহার বিরুদ্ধে বিভাগীয় কার্যধারা নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো বাধা থাকিবে না।

(২) The Public Servants (Dismissal on Conviction) Ordinance, 1985 (১৯৮৫ সনের ৫নং অধ্যাদেশ) এ বর্ণিত অপরাধ ব্যতীত অন্য কোনো অপরাধের দায়ে কোনো সরকারি কর্মচারী আদালত কর্তৃক দণ্ডপ্রাপ্ত হইলে তাহাকে এই বিধিমালার অধীনে দণ্ড প্রদান করা হইবে কিনা তৎসম্পর্কে কর্তৃপক্ষ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিবে।

(৩) কর্তৃপক্ষ এই বিধিমালার অধীনে তাহাকে দণ্ড প্রদানের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিলে, বিষয়টির পরিস্থিতিতে কর্তৃপক্ষ যেইরূপ বিবেচনা করিবে সেইরূপ দণ্ড আরোপ করিতে পারিবে এবং এইরূপ দণ্ড আরোপের ক্ষেত্রে কোনো কার্যধারা সূচনা করিবার প্রয়োজন হইবে না এবং প্রস্তাবিত দণ্ডের বিরুদ্ধে কারণ দর্শানোর জন্য সরকারি কর্মচারীকে কোনো সুযোগ প্রদানেরও প্রয়োজন হইবে না।

(৪) কর্তৃপক্ষ উক্ত সরকারি কর্মচারীর উপর কোনো দণ্ড আরোপ না করিবার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিলে তাহাকে চাকুরিতে পুনর্বহাল করা বা বহাল রাখিবার জন্য নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অব্যবহিত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অথবা যে ক্ষেত্রে রাষ্ট্রপতি নিজেই নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ সেইক্ষেত্রে রাষ্ট্রপতির অনুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।

২৬। অন্য কোনো আইনের অধীনে প্রাপ্য অধিকার বা বিশেষ অধিকার ক্ষুণ্ণ না করা।—এই বিধিমালায় যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো ব্যক্তি বিদ্যমান আইন বা এই বিধিমালা প্রবর্তনের অব্যবহিত পূর্বে উক্ত ব্যক্তি ও সরকারের মধ্যে বিদ্যমান কোনো চুক্তি বা সমঝোতার অধীনে কোনো কিছু প্রাপ্য হইলে তিনি উক্তরূপ অধিকার বা বিশেষ অধিকার হইতে বঞ্চিত হইবেন না।

২৭। আদেশ জারির কার্যকরতা।—(১) এই বিধিমালার অধীনে কোনো আদেশ প্রদান করা হইলে উহা আদেশ জারির তারিখ হইতে কার্যকর হইবে।

(২) বিধি ২ এ উল্লিখিত পলায়নের কারণে কোন কর্মচারীর বিরুদ্ধে বিধি ৩ ও ৪ এর অধীন কোন দণ্ড আরোপ করা হইলে উহা পলায়নের তারিখ হইতে কার্যকর করা যাইবে।

২৮। রহিতকরণ ও হেফাজত।—The Government Servants (Discipline and Appeal) Rules, 1985, অতঃপর রহিত বিধিমালা বলিয়া উল্লিখিত, এতদ্বারা রহিত করা হইল।

(২) উপ-বিধি (১) এর অধীন রহিত হওয়া সত্ত্বেও, রহিত বিধিমালার অধীন—

- (ক) কৃত কাজকর্ম বা গৃহীত কোন ব্যবস্থা এই বিধিমালার অধীন কৃত বা গৃহীত হইয়াছে বলিয়া গণ্য হইবে;
- (খ) গৃহীত বা সূচিত কোন কার্য বা কার্যধারা অনিষ্পন্ন থাকিলে উহা অব্যাহত থাকিবে এবং এই বিধিমালার বিধান অনুসারে নিষ্পন্ন করিতে হইবে; এবং
- (গ) কর্তৃপক্ষের ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য রাষ্ট্রপতি কর্তৃক মনোনীত কোনো কর্তৃপক্ষ বা কর্মকর্তা, অথবা রাষ্ট্রপতি কর্তৃক মনোনীত কর্তৃপক্ষ বলিয়া গণ্য কোনো কর্তৃপক্ষ বা কর্মকর্তা, ক্ষেত্রমত, এই বিধিমালার অধীনে কর্তৃপক্ষ বা কর্মকর্তা বলিয়া গণ্য হইবে।

রাষ্ট্রপতির আদেশক্রমে

ড. মোঃ মোজাম্মেল হক খান
সিনিয়র সচিব।