অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫
(পরিমার্জিত ২০১৮)

Grievance Redress System Guidelines, 2015
(Revised 2018)

সূচিপত্র

১.	পটভূমি ---	৪
১.১	ভূমিকা---	৫
১.২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ----------------------------	৫
১.৩	নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি--	৫
১.৪	ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা------------------------------	৫
২.	সংজ্ঞা--	৬
৩.	অধিক্ষেত্র--	৬
৪.	অভিযোগের প্রকৃতি--	৬
৫.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও মাঠ পর্যায়ে সমন্বয়ক	৭
৫.১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)---------------------------------------	৭
	৫.১.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি----------------	৭
	৫.১.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি--------------	৭
৫.২	আপিল কর্মকর্তা---	৮
	৫.২.১ আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি----------------------------------	৮
	৫.২.২ আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি-------------------------------------	৮
৫.৩	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল--	৮
	৫.৩.১ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গঠন--------------------------------	৮
	৫.৩.২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি--------------------------	৮
৫.৪	মাঠ পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সমন্বয়-------------------------	৯
৬.	অভিযোগ ও আপিল দাখিল---	৯
৬.১	অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি--	৯
৬.২	আপিল দাখিলের পদ্ধতি--	১১
৬.৩	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি---------------	১১
৭.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা---	১১
৭.১	অনিক-এর কার্যপদ্ধতি---	১১
	৭.১.১ অভিযোগ যাচাই-বাছাই---	১৩

		৭.১.২ অভিযোগ তদন্ত---	১৩
	৭.২	আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি--	১৪
	৭.৩	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতি----------------------------------	১৪
	৭.৪	অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি---	১৫
		৭.৪.১ অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা--------------------------------------	১৬
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 ফরম--		২০
	সংযোজনী ‘ক-৩’: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল ফরম----------		২১
	সংযোজনী‘ ক-৪’: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল দাখিল ফরম--------------		২২
	সংযোজনী ‘খ-১’: অনিক-এর কার্যপদ্ধতির প্রবাহ চিত্র (Flow chart)-----------		২৩
	সংযোজনী ‘খ-২’: অভিযোগ তদন্তের প্রবাহ চিত্র (Flow chart)-----------------		২৪
	সংযোজনী ‘খ-৩’: আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতির প্রবাহ চিত্র (Flow chart)----		২৫
	সংযোজনী ‘খ-৪’: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপদ্ধতির প্রবাহ চিত্র (Flow chart)		২৬
	সংযোজনী ‘গ-১’: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ফরম----		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 প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যক।

(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 তথ্যপ্রযুক্তিভিত্তিক 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 প্লাটফর্ম 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 প্রতিশ্রুতিই হলো 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** (Public Grievance) :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) **কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ** (Staff Grievance) :সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যেকোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।

(গ) **দাপ্তরিক অভিযোগ** (Official Grievance): কোনো সরকারি দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন 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 জেষ্ঠ্যতা, 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 পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়িত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের 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 ঊর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা 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 স্বত:প্রণোদিত 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 ন্যায়ানুগভাবে 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 স্টিয়ারিং’ 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 ফ্রন্টডেস্কে 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) সংক্ষুব্ধ 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।

(চ) 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 সংক্ষুব্ধ 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) নিকট অনধিক এক মাসের মধ্যে 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 সংক্ষুব্ধ 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 নথিজাতকরণ;
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 নিম্নোক্ত 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) অধীনস্ত 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, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন—

i) অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে বিষয়টির নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করবেন। তবে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;

ii) 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;

iii) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন;

iv) 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;

v) আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।

vi) 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 প্রযোজ্য 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 নিম্নোরূপ 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 তালিকাভূক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলে 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 স্বীয় 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 দপ্তরসমুহের অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম তদারকি ও প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান।

(ক) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকারের তথ্য সংবলিত বাৎসরিক প্রতিবেদন প্রকাশ;

(খ) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট ও পুস্তিকা প্রকাশ এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ; এবং

(গ) 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। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৪। সচিব, অর্থ বিভাগ	-	সদস্য
৫। সচিব, জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	-	সদস্য
৬। সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	-	সদস্য
৭। সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়	-	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, গ্র্যাচুইটি 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 (ক) দ্রষ্টব্য]

বরাবর

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

.... (দপ্তরের নাম)

.... (দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগের প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

☐ নাগরিক অভিযোগ ☐ দাপ্তরিক অভিযোগ ☐ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

০১। অভিযোগকারীর নাম * : ....

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন/ পাসপোর্ট নম্বর * : ....

০৩। স্থায়ী ঠিকানা * : ....

....

০৪। বর্তমান ঠিকানা * (একই ☐) : ....

....

০৫। মোবাইল নম্বর * : ....

০৬। 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

____

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

তারিখ : ....

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

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

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

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

<u>আপিলকারীর তথ্য</u>

০১। আপিলকারীর নাম * : ....

০২। স্থায়ী ঠিকানা * : ....
....

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

০৪। মোবাইল নম্বর * : ....

০৫। ই-মেইল : ....

<u>সংশ্লিষ্ট দপ্তরে অভিযোগ/আপিল-সংক্রান্ত তথ্য</u>

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) : ....

<u>অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল সংক্রান্ত তথ্য</u>

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

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

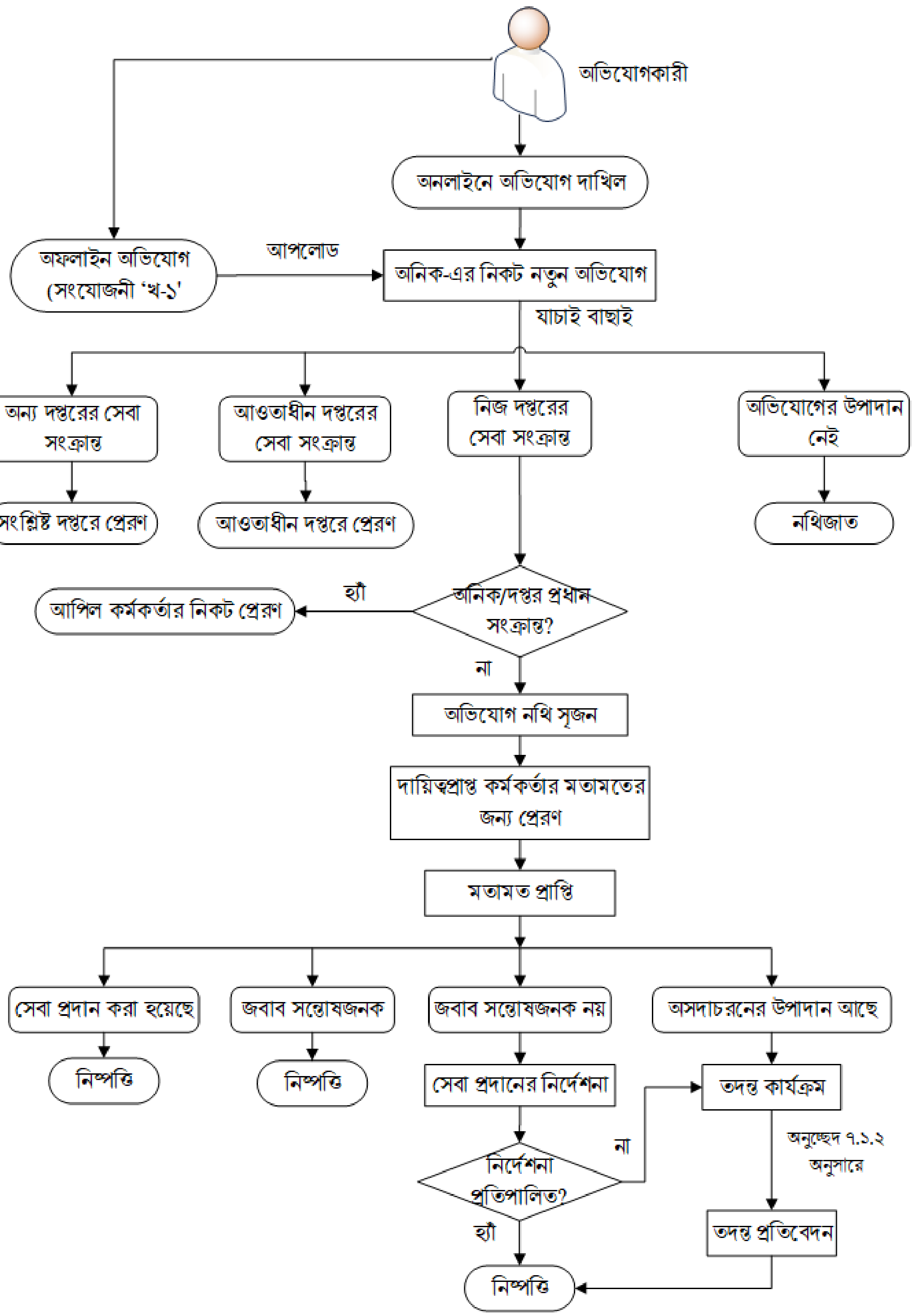
তারিখ : ....

আপিলকারীর স্বাক্ষর

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

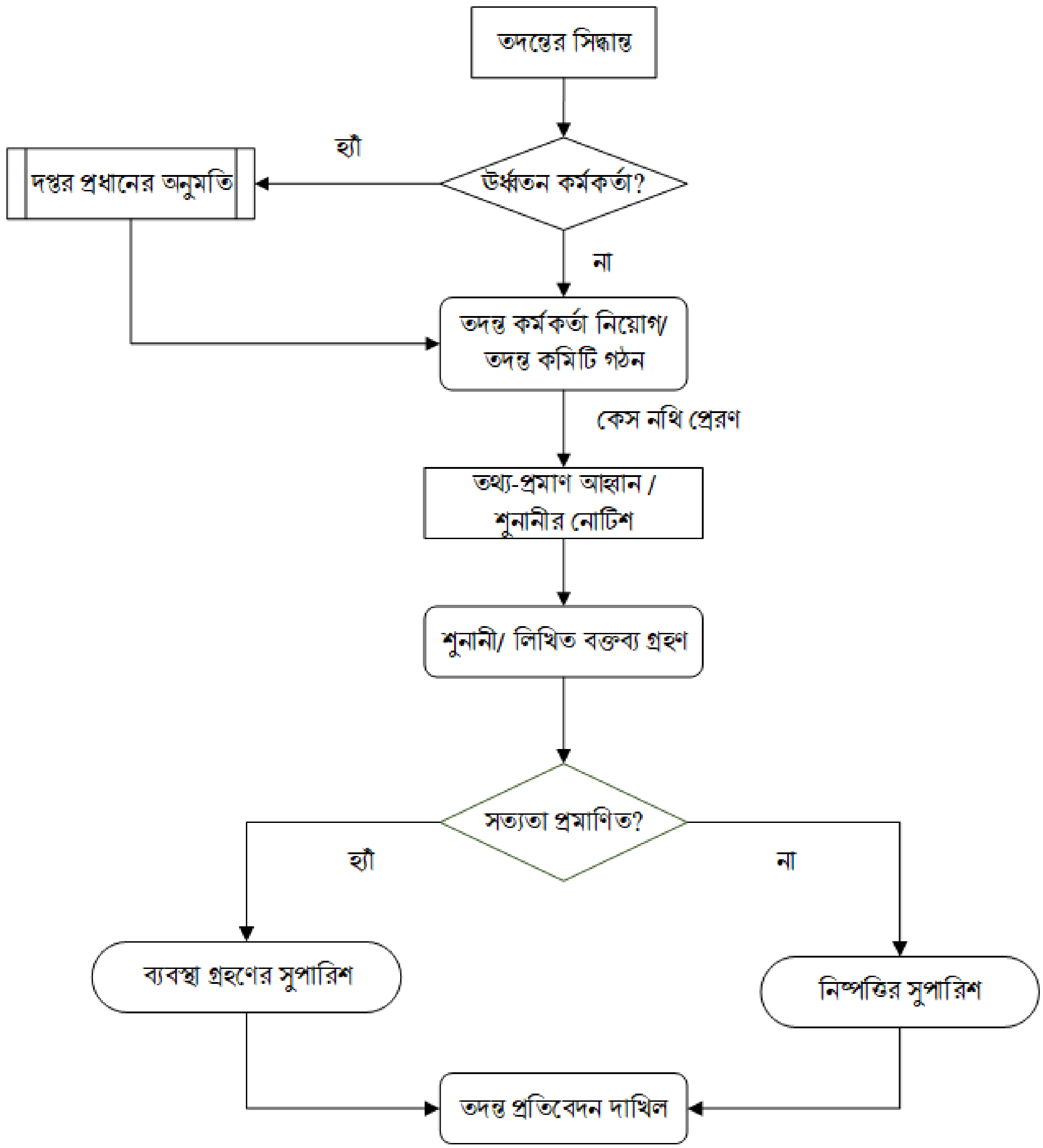
সংযোজনী ‘খ-১’: অনিক-এর কার্যপদ্ধতি

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.১ দ্রষ্টব্য]



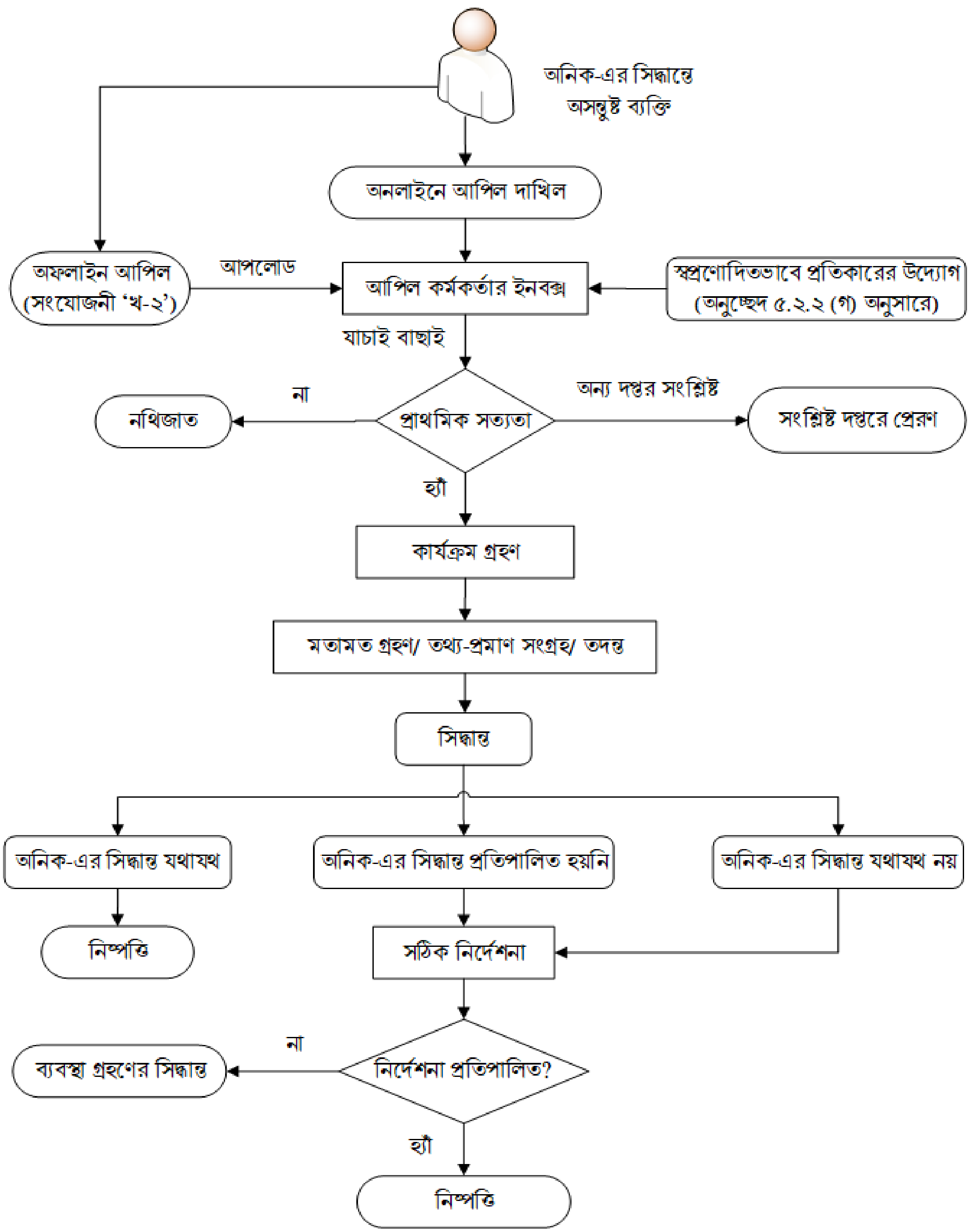
সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত

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



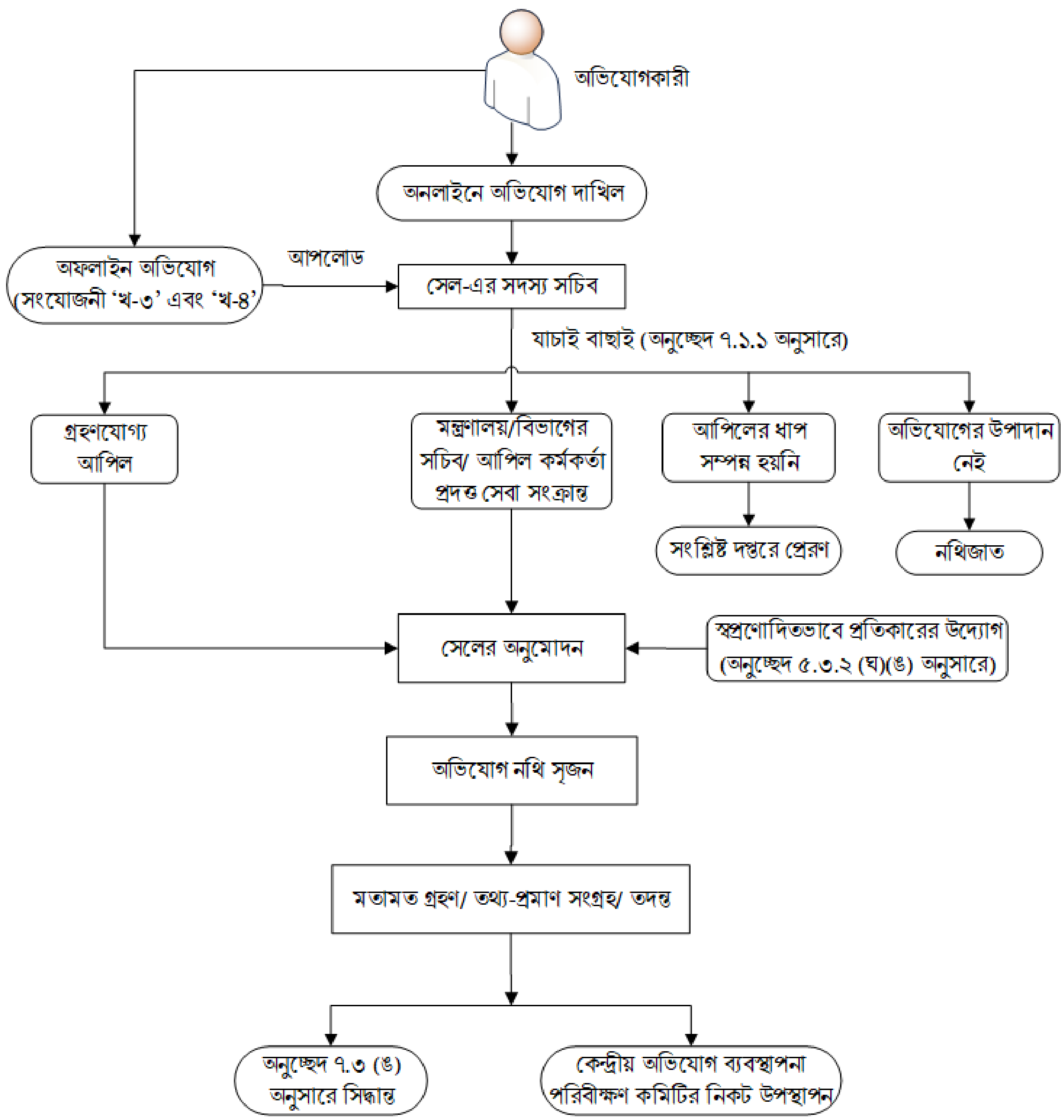
সংযোজনী 'খ-৩': আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

[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. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতX ১০০/ (মোট অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

৪. আপিলের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্যমাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতX১০০/ (মোট আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫

* প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ ব্যবহার করা যাবে

সংযোজনী ‘গ-২’: রেজিস্টার

১. অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগ দাখিলের মাধ্যম	অভিযোগের ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ	নিষ্পত্তির তারিখ	অনিক-এর সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
			ওয়েবসাইট/ কল সেন্টার/ অফলাইন	নাগরিক/ কর্মকর্তা-কর্মচারী/ দাপ্তরিক						

২. আপিল নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	আপিল গ্রহণের তারিখ	আপিলকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	আপিলকারীর ধরন	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	আপিলের মূল কারণ	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
			অভিযোগকারী / দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ অভিযুক্ত কর্মচারী							