



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 ক্ষেত্রে 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 পর্যায়ে 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 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 সেবা/পদ্ধতি 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।

## 8. 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 সংক্ষুব্ধ 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/স্বায়িত্বশাসিত 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 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 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;

