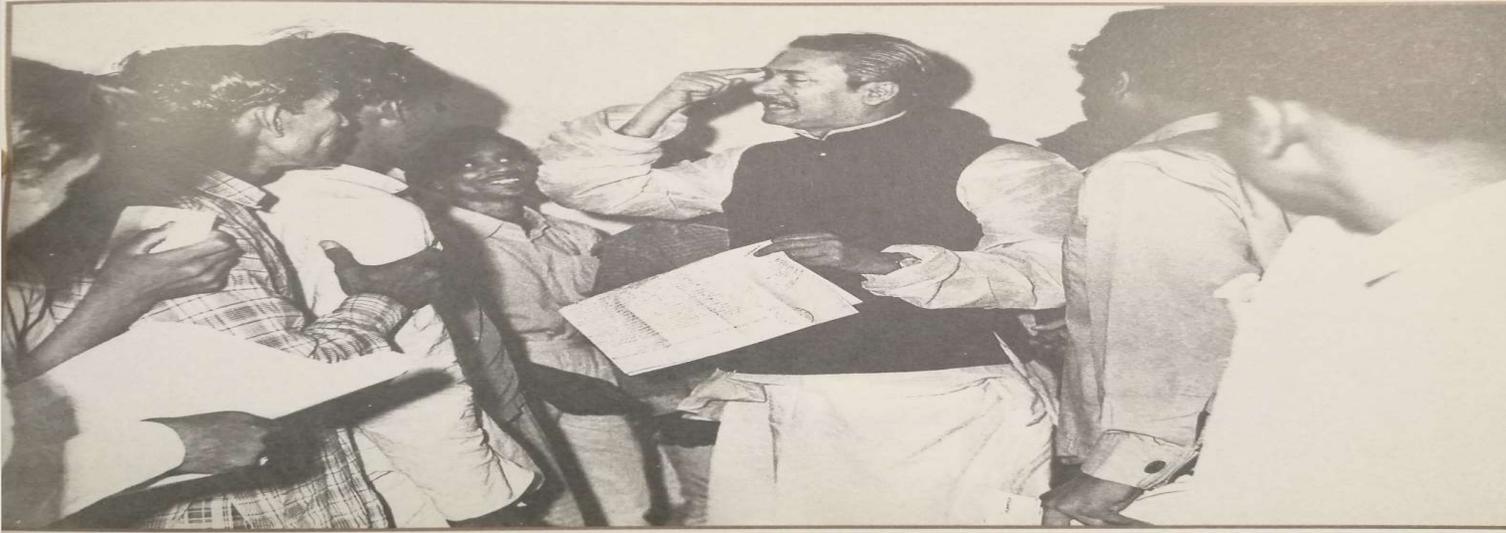


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

আ. ত. ম. আব্দুল্লাহেল বাকী
সহকারি পরিচালক (প্রশাসন)
আরপিএটিসি
রাজশাহী

বঙ্গবন্ধু অভিযোগ শুনছেন



তির পিতা বঙ্গবন্ধুর সঙ্গে সহজেই দেখা করতে পারতেন সাধারণ মানুষ। রাষ্ট্রনায়ক হলেও বঙ্গবন্ধু সবার কথা মনোযোগ দিয়ে শুনতেন, তাত্ক্ষণিক ব্যবস্থা নেওয়ার নির্দেশও দিতেন

The People's Voice is the Voice of Heaven... South Korea

3

namungo (Big Drum), the system
handling complaints against the
government during the Joseon
dynasty(1392-1897)



4

মোগল সম্রাট জাহাঙ্গীরের ঘন্টা (১৫২৬-১৭০৭)





গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

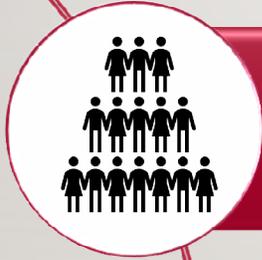
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫
Grievance Redress System Guidelines, 2015

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
আখ্বিন ১৪২২/অক্টোবর ২০১৫

GRIEVANCE REDRESS SYSTEM(GRS)

- ❖ An **institutionalized and organized method** consisting of specified roles, rules, procedures for systematically resolving complaints, grievances, disputes or conflicts
- ❖ A **platform provided by any institutions** to the citizens to voice their dissatisfaction and hold it accountable for disappointing, poor or inadequate performance of the institutions

অভিযোগের ধরন



নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance)



কর্মচারী-অভিযোগ (Staff Grievance)



দাপ্তরিক অভিযোগ (Official Grievance)

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

- ক্ষমা চাওয়া
- ব্যাখ্যা প্রদান
- যথাযথ মনিটরিংসহ আশ্বস্তকরণ
- সমস্যা সমাধানে সঠিক ব্যবস্থা গ্রহন
- ক্ষতিপূরন

ক্ষতিপূরন

(সরকারি চাকরি আইন-২০১৮)

২৫। নির্ধারিত সময়ে সরকারি সেবা প্রদান।—(১) কোনো ব্যক্তি, সরকারি কোনো কার্য বা সেবা প্রাপ্তির জন্য আবেদন বা অনুরোধ করিলে, আপাতত বলবৎ সংশ্লিষ্ট আইনের বিধান ও সরকারি আদেশ সাপেক্ষে, নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অথবা যে ক্ষেত্রে সময়সীমা নির্ধারিত নাই সেই ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে, প্রার্থিত সেবা সরবরাহ বা অনুরূপ আবেদন নিষ্পত্তি করিতে হইবে।

(২) যে ক্ষেত্রে অনুরূপ কোনো আবেদন বা অনুরোধ যুক্তিসঙ্গত কোনো কারণে, প্রত্যাখ্যান বা না-মঞ্জুর করা হয় অথবা নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে সরবরাহ বা নিষ্পত্তি করা না যায়, সেই ক্ষেত্রে উহার কারণ সেবা প্রার্থী ব্যক্তিকে অবহিত করিতে হইবে।

(৩) কোনো কর্মচারী ইচ্ছাকৃত ও অভ্যাসগতভাবে এই ধারার বিধান লংঘন করিলে, উহা অসদাচরণ, বা, ক্ষেত্রমত, অদক্ষতা হিসাবে গণ্য হইবে।

COMPENSATION

সরকারি সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ

সরকারি চাকরি আইন, ২০

(২০১৮ সনের ৫৭ নং আইন)

২৬। (১) সেবা প্রার্থী কোনো ব্যক্তির আবেদন না-মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যাত হইলে অথবা নির্ধারিত যুক্তিসঙ্গত সময়ে উহা নিষ্পত্তি করা না হইলে, তিনি প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রতিকার চাহিয়া আবেদন করিতে পারিবেন এবং উক্ত কর্তৃপক্ষ আবেদন বিবেচনা করিয়া যথোপযুক্ত আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

(৪) যখন আপিল কর্তৃপক্ষ বা প্রতিকারকারী কর্তৃপক্ষ মনে করে যে, কোনো কর্মচারী পূর্বে যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত নির্ধারিত বা যুক্তিসঙ্গত সময়ে, উপ-ধারা (৫) এর অধীন নিষ্পত্তি করা কোনো সরকারি সেবা প্রদানে ব্যর্থ হইয়াছেন, তখন উক্ত কর্তৃপক্ষ দায়ী কর্মচারীর নিকট যথোপযুক্ত ক্ষতিপূরণ আদায় করিয়া উহা সেবাপ্রার্থী ব্যক্তিকে প্রদানের আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সাংগঠনিক ব্যবস্থা

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

আপিল কর্মকর্তা

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল - সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)- সভাপতি

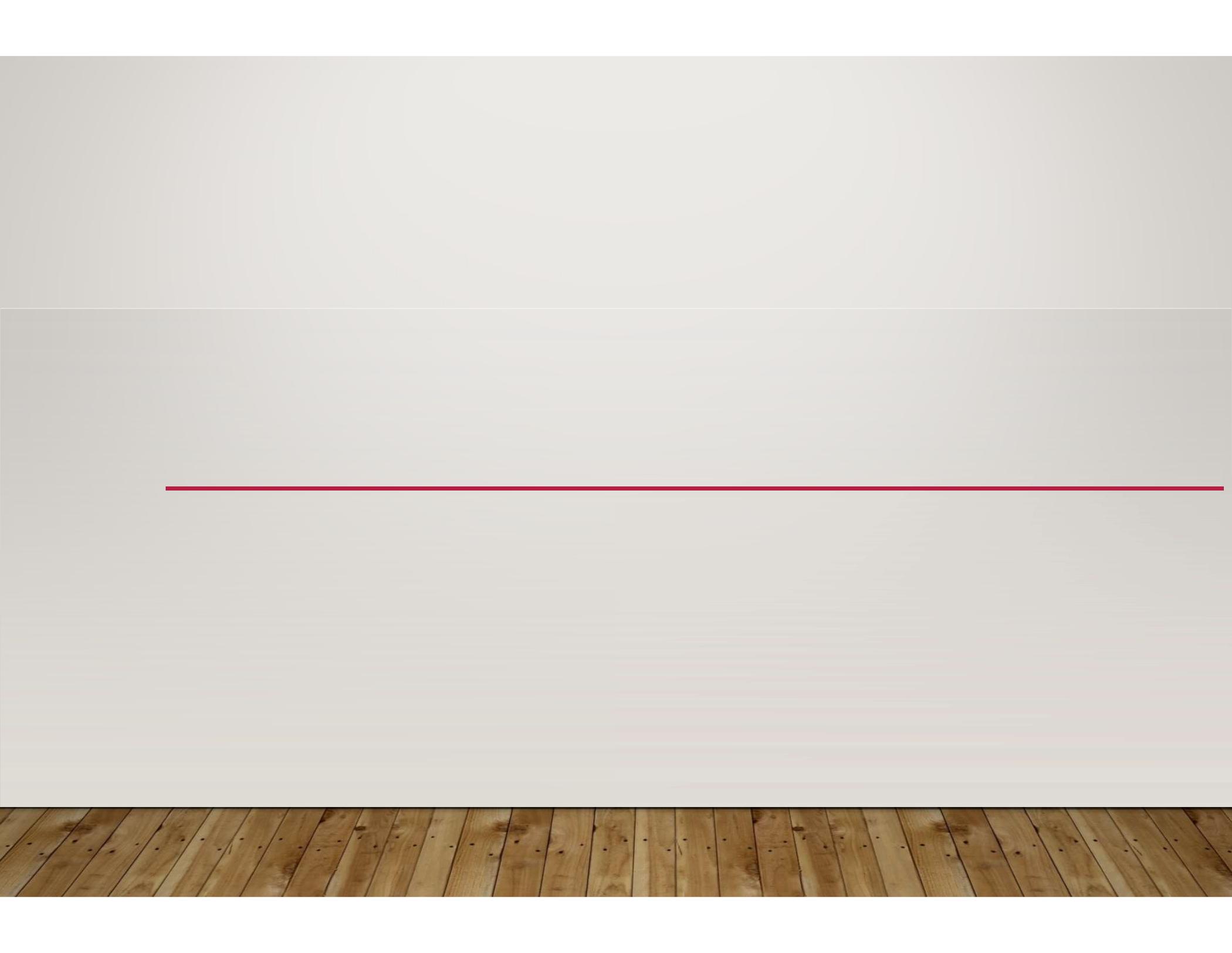
‘কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ’ কমিটি - মন্ত্রিপরিষদ সচিব, সভাপতি

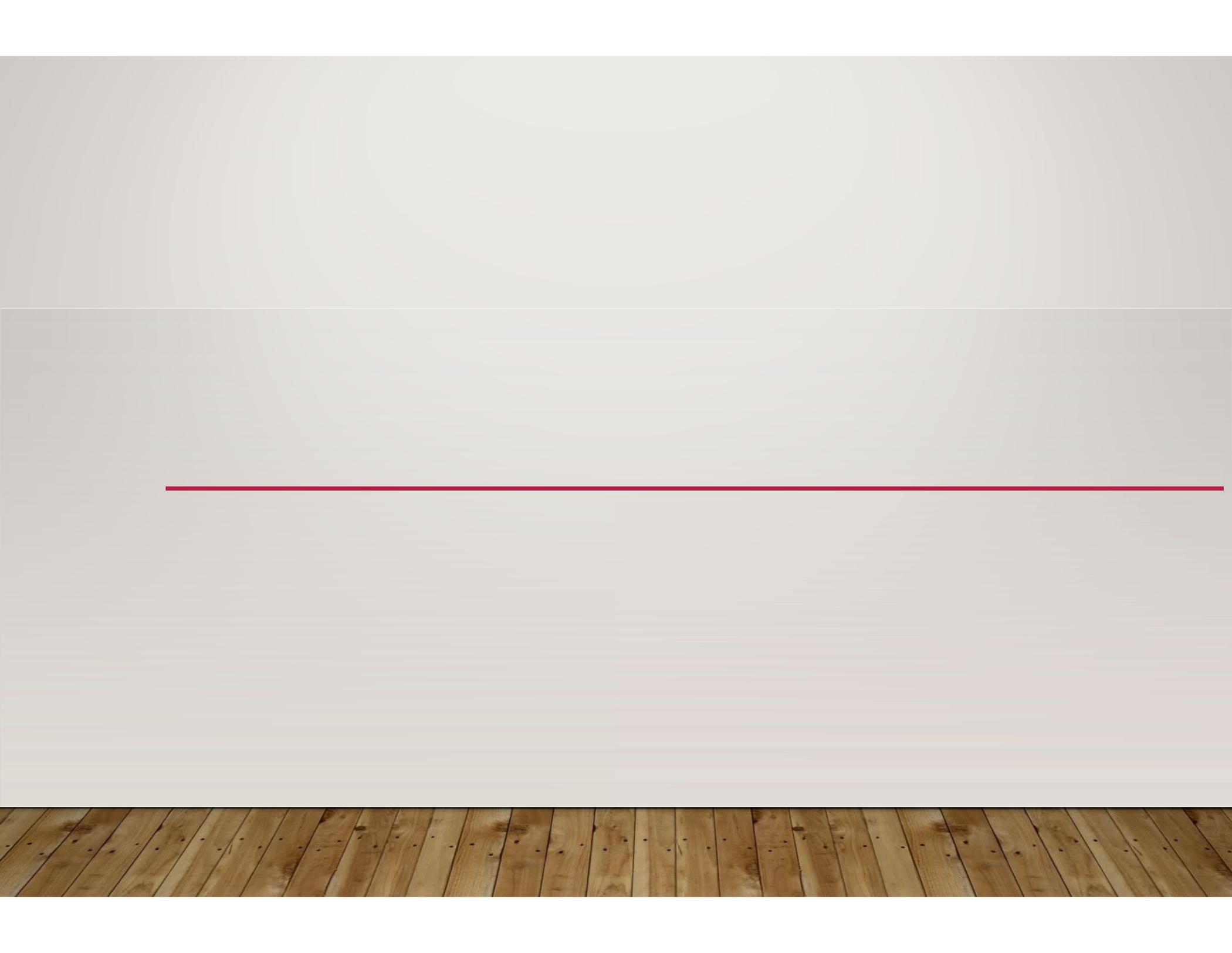


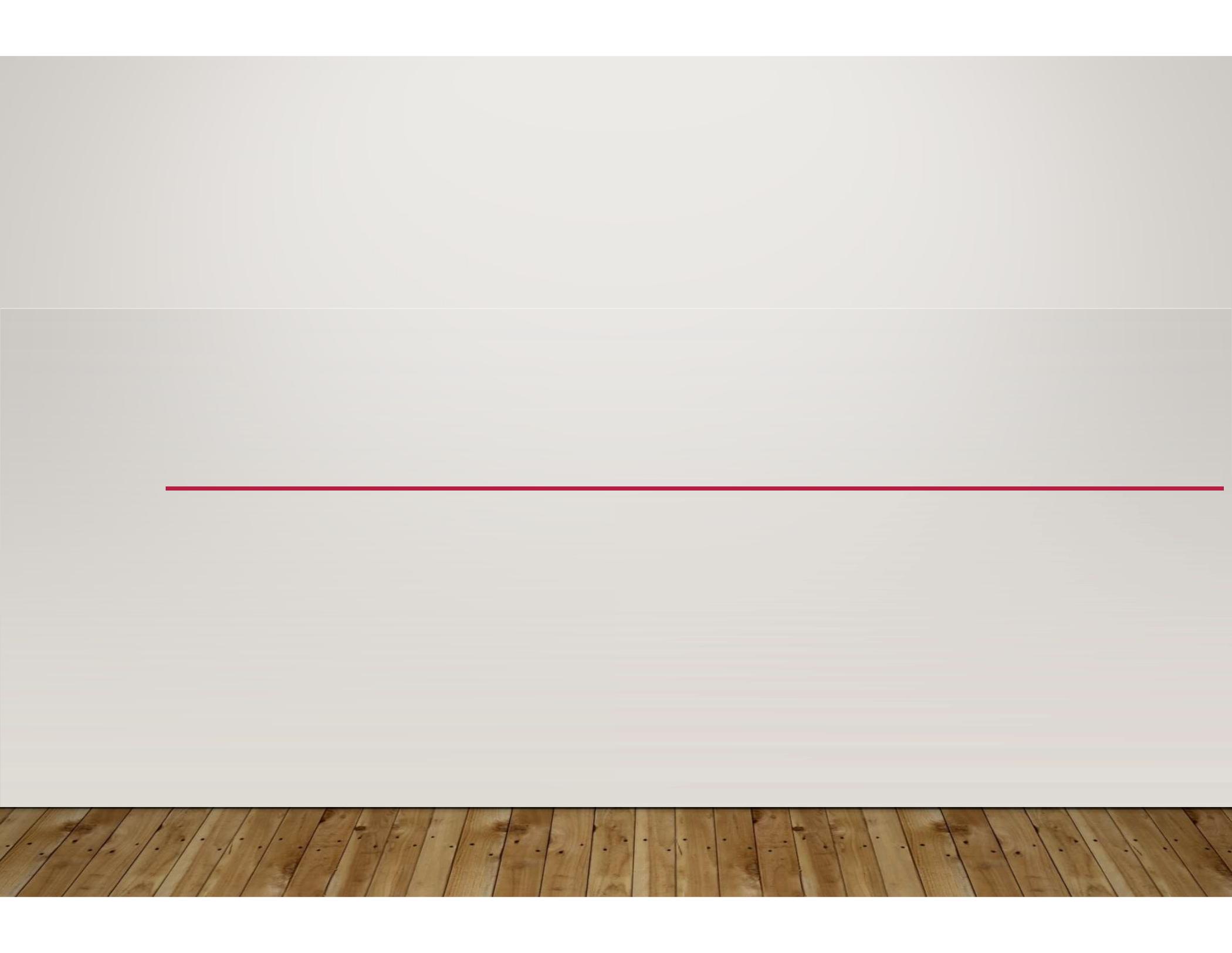
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

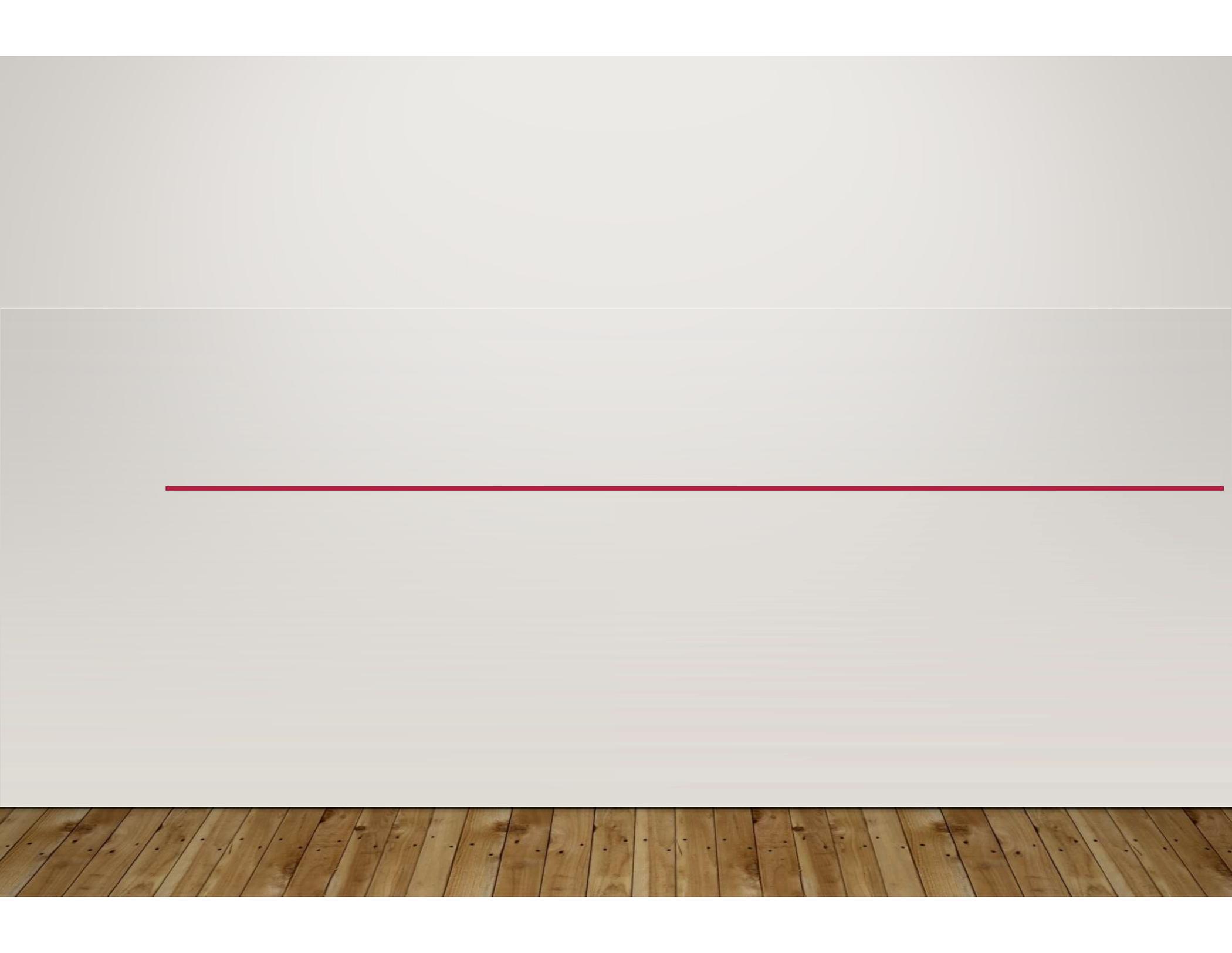
৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : দেলোয়ারা বেগম পদবি : যুগ্মসচিব, শৃঙ্খলা-১ অধিশাখা ফোন : +৮৮ ০২ ৯৫৭৮০১৩ মোবা : +৮৮ ০১৭১১১৩৭৫৭৩ ইমেইল : disbr1@mopa.gov.bd ওয়েব: www.mopa.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : এ.এফ.এম হায়াতুল্লাহ পদবি : অতিরিক্ত সচিব, শৃঙ্খলা ও তদন্ত অনুবিভাগ ফোন : +৮৮ ০২ ৯৫১২২৯০ মোবা : +৮৮ ০১৫৫৮৫০৩৪৯১ ইমেইল : dispwing@mopa.gov.bd ওয়েব : www.mopa.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

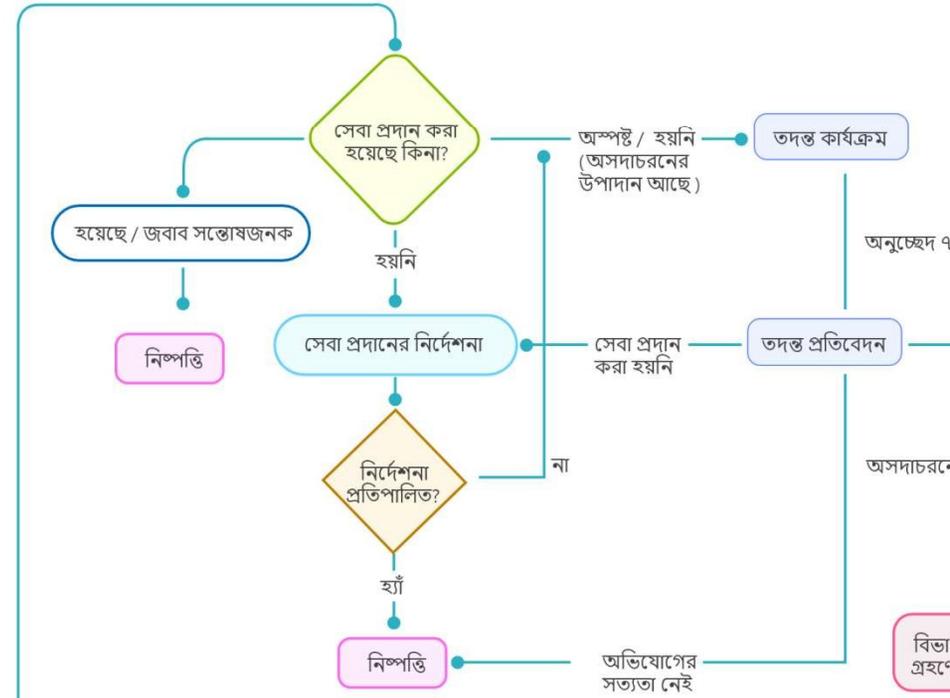
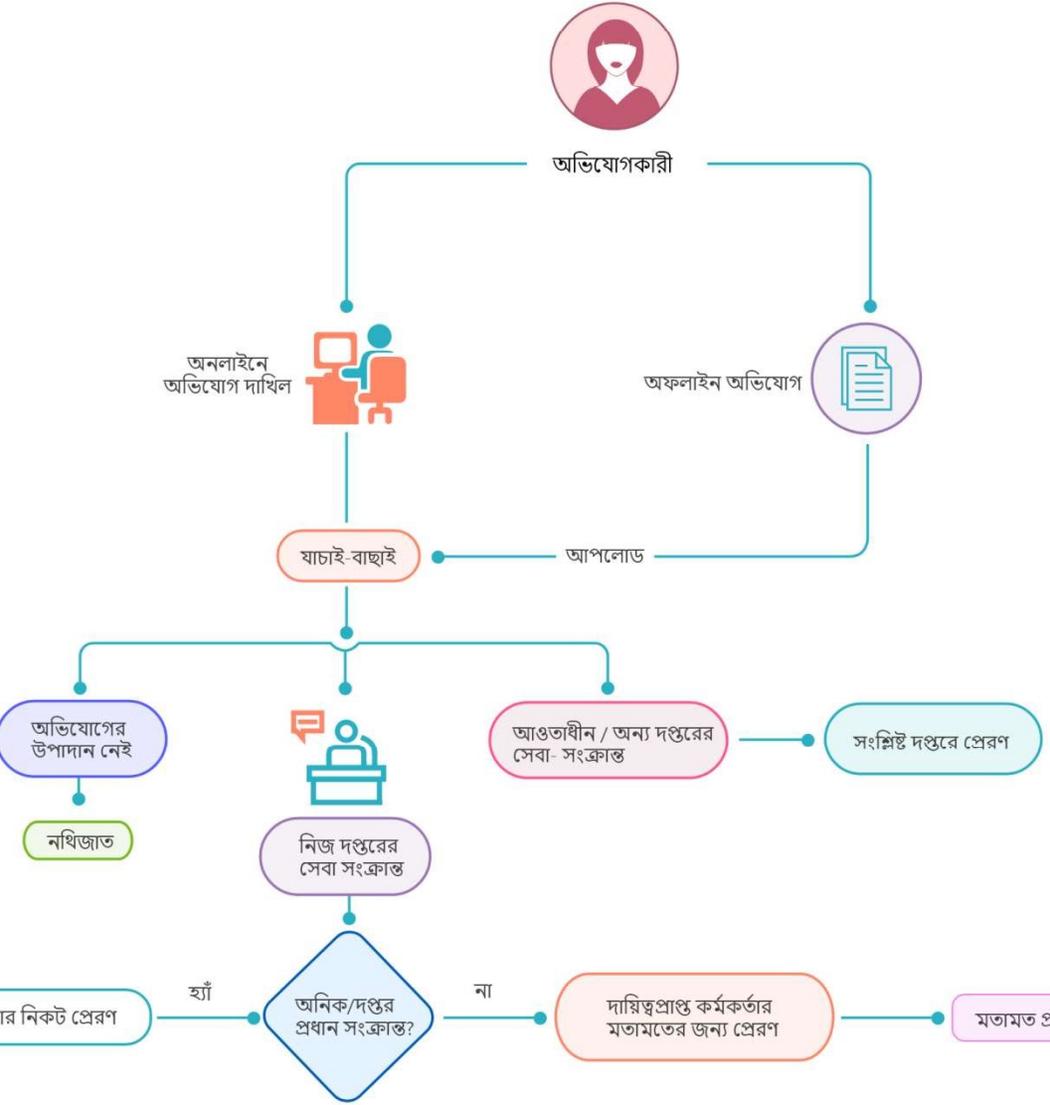




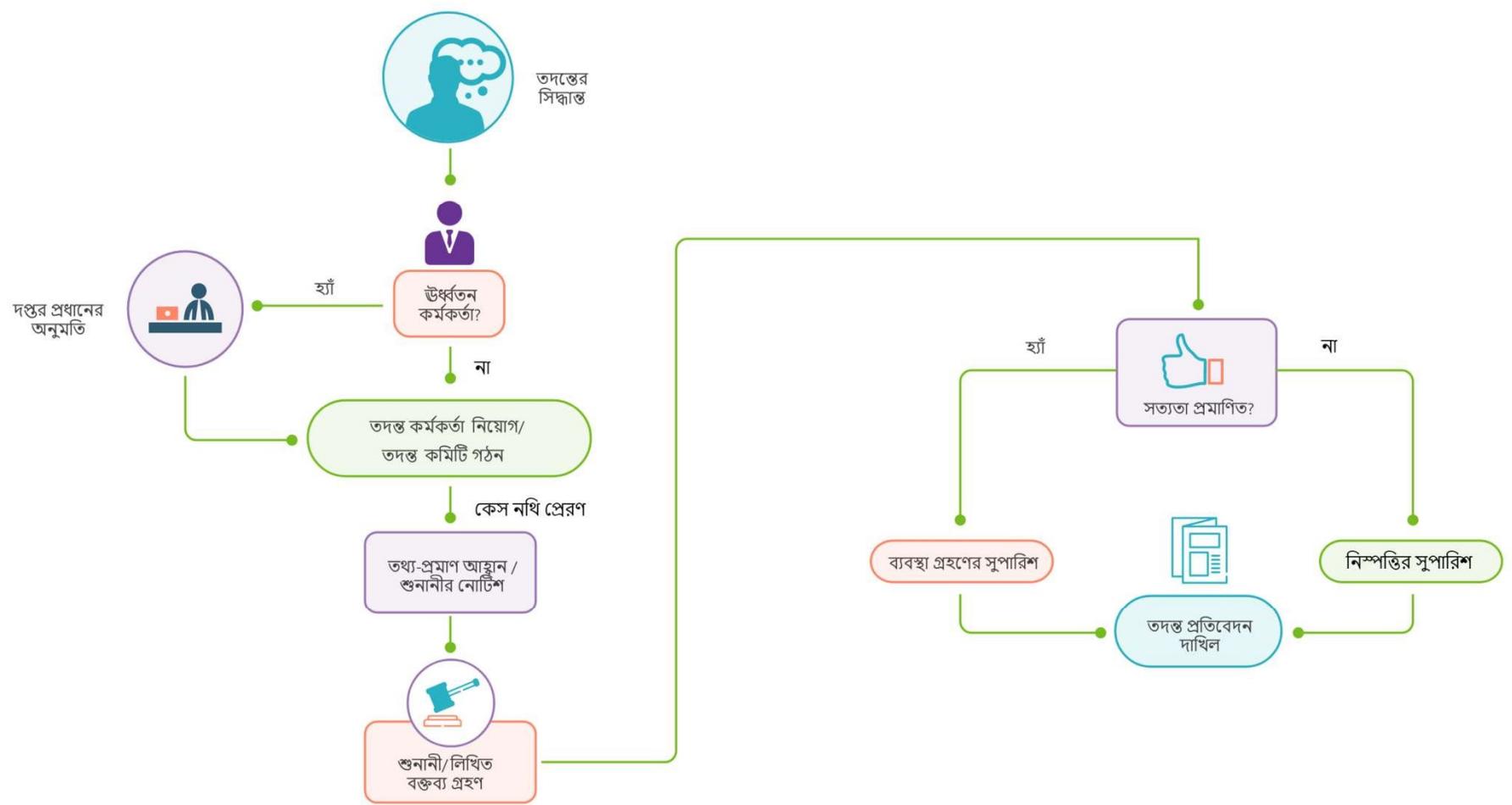




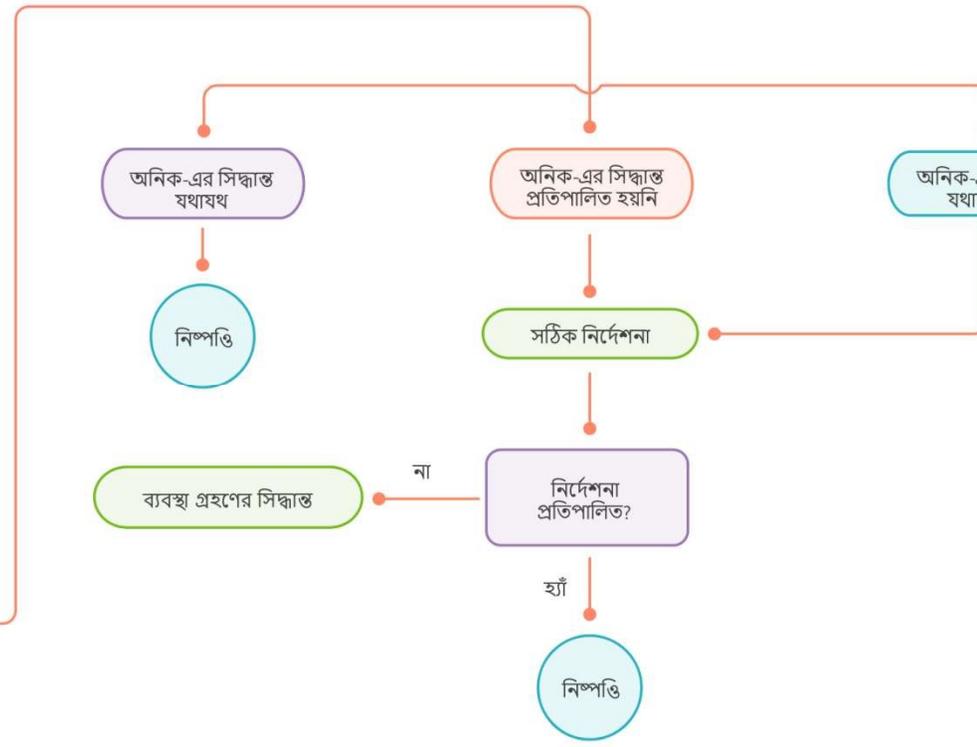
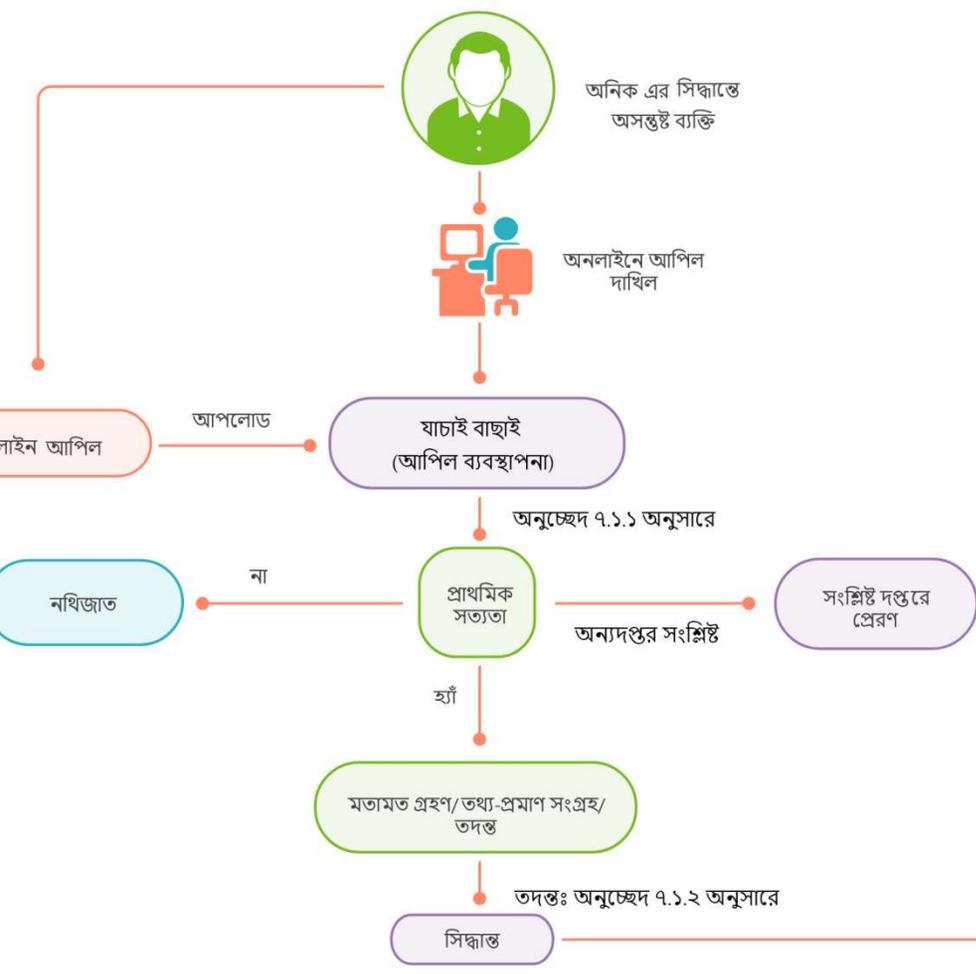
অনিক-এর কার্যপদ্ধতি



তদন্ত কার্যক্রম



আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি



সহকারী/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/দপ্তর সংস্থা/ মাঠ পর্যায়ের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মশরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪			৪	৩				
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিচে
								১০০%	৯০%	৮০ %	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১			

ধন্যবাদ

