

অভিযোগ কি? সরকারি দপ্তর অথবা আইনরে আওতায় নবিন্ধতি সবে প্রদানকারী প্রতষ্ঠান কর্তৃক প্রতশ্রিত সবে বা পণ্য এবং/অথবা সবেপদধতি সম্পর্কে সবেপ্রত্যাশীদরে অসন্তুষ্টি অথবা প্রদয়ে/প্রদত্ত সবে সঙগে সম্পর্কতি বধি-বহরিত্ত কাজ অথবা সবেপ্রত্যাশীদরে বধি অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বধিয়ে ইলকেটরনিক বা প্রচলতি পদ্ধতিতে (নরিধারতি ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হসিবে ববিচেতি হবে।

সবে প্রদান প্রতশ্রিত (Citizen's Charter) কি? বিনির্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক সরাসরি অথবা স্বীকৃত সবে-প্রদানকারী প্রতষ্ঠানরে মাধ্যমে নাগরকিদরে সবে প্রদান-সম্পর্কতি বধিয়ে লখিতি প্রতশ্রিত।

অভিযোগ প্রতকারি ব্যবস্থা কি? সবেপ্রত্যাশীদরে অসন্তুষ্টি সংক্রান্ত বধিয়ে প্রতকারি চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানরে একটিকারি কষত্রে বা প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদরে অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনরে সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতকারি ব্যবস্থার অনলাইন প্ল্যাটফরম প্রস্তুত করা হচ্ছে।

কী ধরনরে বধিয়ে অভিযোগ দাখলি করা যাবে? ধর্মীয়, জনসবে সঙগে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহরে প্রতশ্রিত সবে, সবে প্রদান পদ্ধতি এবং সবে ও পণ্যরে মান সম্পর্কে সবেপ্রার্থীদরে অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা বধিয়ে অভিযোগ দাখলি করা যতে পারে।

কী ধরনরে বধিয়ে অভিযোগ দাখলি করা যাবে না? নমিনোকৃত বধিয়সমূহরে কষত্রে অভিযোগ দাখলি করা যাবে না-

- কোনো আদালতে বচিরাধীন ;
- তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত; এবং
- আদ্যে প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বধিরি আওতায় রডি/আপলিরে সুযোগ রয়েছে।
- সবে প্রদান প্রতশ্রিততে বর্ণতি সংশ্লিষ্ট সবে প্রদানরে নরিধারতি সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখলি করা যাবে না। তবে নরিধারতি সময়রে পূর্বেই সবে আবেদনরে বধিয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখলি করা যাবে

কোন কোন দপ্তররে কষত্রে অভিযোগ দাখলি করা যাবে? সকল সরকারি দপ্তর এবং আওতাধীন প্রতষ্ঠান/সংস্থার জন্য প্রযোজ্য হবে। আইনরে আওতায় নবিন্ধতি সবে প্রদানকারী প্রতষ্ঠানরে কষত্রে নযিন্তরণকারী সরকারি দপ্তর অভিযোগ প্রতকারিরে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

নাগরকি অভিযোগ (Public Grievance) কী? সরকারি দপ্তর অথবা আইনরে আওতায় নবিন্ধতি সবে প্রদানকারী প্রতষ্ঠানরে প্রতশ্রিত সবে বা পণ্য এবং/অথবা সবে প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোনো নাগরকিরে অসন্তুষ্টি অথবা প্রদয়ে/প্রদত্ত সবে সঙগে সম্পর্কতি বধি-বহরিত্ত কাজ অথবা নাগরকিরে বধি অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বধিয়ে দাখলিকৃত অভিযোগ নাগরকি অভিযোগ হসিবে ববিচেতি হবে

কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance) কী? সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষরে নকিট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হসিবে তাঁর প্রাপ্য যকোনো সবে বা বধি অধিকার প্রাপ্তির কষত্রে অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতকারিরে জন্য আবেদন দাখলি করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হসিবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণরে পনেশন, আনুতোষকি, আর্থকি সুবিধা-সংক্রান্ত যকোনো অভিযোগও এ শরণেরি অভিযোগরে অন্তর্ভুক্ত হবে।

দাপ্তরকি অভিযোগ (Organizational Grievance) কী? কোনো সরকারি দপ্তররে প্রতশ্রিত সবে বা পণ্য এবং/অথবা সবে প্রদান পদ্ধতি বা বধি অধিকার-সংক্রান্ত বধিয়ে কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখলিকৃত অভিযোগ দাপ্তরকি অভিযোগ হসিবে ববিচেতি হবে।

কো অভিযোগ দাখলি করতে পারবনে? সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি, প্রতষ্ঠান অথবা তাঁদরে মনোনীত প্রতনিধি অভিযোগ দায়রে করতে পারবনে। প্রতষ্ঠানরে কষত্রে প্রতষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনীত প্রতনিধি এবং ব্যক্তির কষত্রে নকিটাতমীয় (বাবা-মা, স্বামী-স্ত্রী অথবা সন্তান) প্রতনিধি হসিবে অভিযোগ দাখলি করতে পারবনে। দাপ্তরকি-অভিযোগরে কষত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অভিযোগ দাখলি করতে পারবনে।

প্রচিয় গোপন রখে অভিযোগ দাখলি করা যাবে কনি? ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করলে অভিযোগকারীকে অজ্ঞাতনামা হসিবে গণ্য করা হবে। অজ্ঞাতনামা হসিবে অভিযোগ দায়রে করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কনি, সে বধিয়ে অভিযোগরে ধরন / গুরুত্ব অনুযায়ী অনকি যথায় পদক্ষেপ গ্রহণ করবনে। এক্ষত্রে অভিযোগ চূড়ান্ত নষিপত্ত করা সম্ভব নাও হতে পারে।

কার নকিট অভিযোগ দাখলি করতে হবে? সকল সরকারি দপ্তরে সবে-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতকারিরে জন্য একজন অভিযোগ নষিপত্ত কর্মকর্তা (অনকি) দায়তিব পালন করবনে:

- জলো, বডিগীয়া/আএচলকি পরয়াযরে দপ্তর এবং অধদিপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য দপ্তররে অভযিোগ নষিপত্ত ক্রমকরতা হবনে দপ্তর প্রদান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ট কর্মকরতা। জলো পরয়াযরে দপ্তররে অনকি আওতাধীন ইউনয়ন ও উপজলো পরয়াযরে দপ্তরসমূহরে অনকি হসিবে গণ্য হবনে; এবং
- মন্ত্রণালয়/বডিগরে অভযিোগ নষিপত্ত ক্রমকরতা হবনে একজন যুগ্মসচবি।

কীভাবে অভযিোগ দাখলি করবনে? অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়বেসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে অভযিোগ দাখলি করা যাবে। এ ছাড়া ইলেক্টরনকি পদ্ধততি (ইমইল, ই-ফাইল অথবা কল সন্টাররে মাধ্যমে) অথবা প্রচলতি পদ্ধততি (সংশ্লষ্ট দপ্তরে উপস্থতি হযে অথবা ডাকযোগে) অভযিোগ দাখলি করা যাবে। মন্ত্রণালয়/বডিগ এবং অভযিোগ ব্যবস্থাপনা সলে দাখলিযোগ্য অভযিোগরে ক্ষত্রে প্রচলতি পদ্ধততি সচবিালয়রে গটে অবস্থতি মন্ত্রপিরষিড বডিগরে অভযিোগ গ্রহণ কনেদ্রে দাখলি করা যাবে। অভযিোগ দাখলিরে ক্ষত্রে নরিধারতি ফরম (সংযোজনী 'খ-১') ব্যবহার করত হবে।

- **অভযিোগ নষিপত্তরি সময়সীমা কত? অভযিোগ নষিপত্ত ক্রমকরতা করতুক অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বোচ্চ সময়সীমা নমিনরূপ-**

সাধারনভাবে অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বোচ্চ সময়সীমা ৩০ কার্যদবিস;

- তদনত্রে উদযোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদবিস সময়রে মধ্যে অভযিোগ নষিপত্ত করত হবে।

আপলি নষিপত্তরি সর্বোচ্চ সময়সীমা আপলি দাখলিরে তারখি থেকে অনধকি ২০ কার্যদবিস;

অভযিোগ ব্যবস্থাপনা সলে করতুক অভযিোগ/আপলি নষিপত্তরি সর্বোচ্চ সময়সীমা অনধকি ৬০ কার্যদবিস।

অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বশষে অবস্থা কীভাবে জানা যাবে? ওয়বে-ভিত্তিকি অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থায় প্রাপ্ত অথবা আপলোডকৃত অভযিোগসমূহরে টর্যাকিং নম্বর সংবলতি এসএমএস এবং/অথবা ইমইল অভযিোগকারীকে প্রদান করত হবে। ওয়বে-ভিত্তিকি সস্টিমে চালু না থাকলে এসএমএস, ইমইল অথবা ডাকযোগে প্রাপ্তস্বীকার প্রদান করত হবে।

অনলাইন অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থার ওয়বেসাইটে (www.grs.gov.bd) 'অভযিোগরে অবস্থা জানুন' বাটনে ক্লকি করে প্রাপ্ত টর্যাকিং নম্বর ব্যবহার করে অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বশষে অবস্থা জানা যাবে। এছাড়া ব্যবহারকারী হসিবে লগইন করে অভযিোগরে তালকা থেকে অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বশষে অবস্থা জানত পারবনে।

কালো তালকা কী? কনো অভযিোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্ব এবং কাউকে হযরানকিরার জন্য কংবা অন্য কনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভযিোগ দাখলি করনে মরমে প্রমাণতি হলে অনকি-এর সুপারশিরে ভিত্ততি সংশ্লষ্ট আপলি করমকরতা উক্ত অভযিোগকারীকে কালো তালকাভুক্ত করত পারবনে। এরূপ কালো তালকাভুক্ত ব্যক্তরি নকিট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কনো অভযিোগ করতৃপক্ব বনি পদক্বপে খারজি করত পারবনে।

আপলি করতৃপক্ব কে? অভযিোগ প্রতকির-সংক্রান্ত আপলি নষিপত্তরি লক্বষে সকল সরকারি দপ্তরে একজন আপলি করমকরতা দায়তি্ব পালন করবনে:

- মন্ত্রণালয়/বডিগ ব্যতীত সকল দপ্তররে ক্ষত্রে সংশ্লষ্ট দপ্তররে পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তররে অনকি আপলি করমকরতা হসিবে দায়তি্ব পালন করবনে;
- মন্ত্রণালয়/বডিগরে আপলি করমকরতা হবনে একজন অতিরিক্ত সচবি অথবা জ্যেষ্ট যুগ্ম সচবি।

আপলি নষিপত্ততি অসন্তুষ্ট হলে কী করনীয? কনো দপ্তররে আপলি করমকরতার সদিধানতে সংক্বব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলতি পদ্ধততি (সংযোজনী 'খ-৪'-এ নরিধারতি ফরম) অভযিোগ ব্যবস্থাপনা সলে আপলি করা যাবে।

প্রচলতি পদ্ধততি (অফলাইনে) অভযিোগ দাখলি করা যাবে কনি? যে সকল দপ্তরে ওয়বে-ভিত্তিকি অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থা চালু হযনা সলে সকল দপ্তরে ইলেক্টরনকি পদ্ধততি (ইমইল, ই-ফাইল অথবা কল সন্টাররে মাধ্যমে) অথবা প্রচলতি পদ্ধততি (সংশ্লষ্ট দপ্তরে উপস্থতি হযে অথবা ডাকযোগে) অভযিোগ দাখলি করা যাবে। তবে যে সকল দপ্তরে ওয়বে-ভিত্তিকি অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থা চালু হবে সে সকল দপ্তরে অনলাইনে অভযিোগ দাখলিকে উৎসাহতি করত হবে।

অভযিোগ নষিপত্ততি প্রতকিরিয়া কীভাবে জানাবনে? অনলাইন অভযিোগ প্রতকির ব্যবস্থার ওয়বেসাইটে (www.grs.gov.bd) 'অভযিোগ নষিপত্ততি প্রতকিরিয়া' বাটনে ক্লকি করে প্রতকিরিয়া জানা যাবে। এছাড়া ব্যবহারকারী হসিবে লগইন করে অভযিোগরে তালকা থেকে অভযিোগ নষিপত্তরি সর্বশষে অবস্থা জানত পারবনে।

- অভ্যোগ ব্যবস্থাপনা সলে কী ধরনে অভ্যোগ/আপলি দাখলি? কোনো অভ্যোগ মন্ত্রণালয়/বিভাগে সচবি অথবা আপলি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলতি পদ্ধতিতে (সংযোজনী 'খ-৩'-এ নির্ধারতি ফরমে) অভ্যোগ ব্যবস্থাপনা সলে অভ্যোগ দাখলি করা যাবে।
- যেকোনো দপ্তরে আপলি কর্মকর্তার সন্ধানতে সংক্ৰুব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলতি পদ্ধতিতে (সংযোজনী 'খ-৪'-এ নির্ধারতি ফরমে) অভ্যোগ ব্যবস্থাপনা সলে আপলি করা যাবে।