Size: 10.4 x 7.5 inch

Book_2

This Publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of Platforms for Dialogue and do not necessarily reflect the views of the European Union.

PLATFORMS FOR DIALOGUE
British Council | House 13/B, Road 75, Gulshan 2 | Dhaka 1212 | Bangladesh
www.p4dbd.org

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক

# প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল

মেয়াদ: ০১ (এক) দিন

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহযোগিতায়: প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ
PLATFORMS FOR DIALOGUE (P4D)

Platforms For Dialogue

BRITISH COUNCIL

Funded by the European Union

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক প্রশিক্ষণ মডিউল

## Grievance Redress System (GRS)

### মেয়াদ: এক দিন

সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহযোগিতায়: প্লাটফর্মসফর ডায়ালগ প্রকল্প
PLATFORMS FOR DIALOGUE (P4D)

Funded by the European Union

**প্রধান পৃষ্টপোষক: মোহাম্মদ শফিউল আলম, মন্ত্রিপরিষদ সচিব**

**সার্বিক তত্ত্বাবধানে: ড. মোঃ শামসুল আরেফিন,সিনিয়র সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ**

**রচনা**

ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান, যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
মোহাম্মদ জাহেদুর রহমান, উপসচিব,মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অ্যাডভোকেট মোঃ সাইদুর রহমান, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D)

**সম্পাদনা পর্ষদ**

সোলতান আহমদ, অতিরিক্ত সচিব ও প্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ(P4D)
কাজী জেবুন্নেছা বেগম, অতিরিক্ত সচিব, লিয়েনে-গভর্নমেন্ট এনগেজমেন্ট এন্ড সাস্টেনেবিলিটি লিড, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ(P4D), বৃটিশ কাউন্সিল
এইচ এম নূরুল ইসলাম, উপসচিব ও উপপ্রকল্প পরিচালক, প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ(P4D)

প্রচ্ছদ:
অলংকরণ:
মুদ্রণ:

অর্থায়নে: ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন
প্রকাশকাল: এপ্রিল, ২০১৯
প্রকাশক ও স্বত্ব: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D)

প্রকাশকাল: এপ্রিল, ২০১৯

## বাণী

**মোহাম্মদ শফিউল আলম**
**মন্ত্রিপরিষদ সচিব,**
**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও ইউরোপিয়ান ইউনিয়নের (EU) যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে Platforms for Dialogue-Strengthening inclusion and participation in decision making and accountability mechanisms in Bangladesh (P4D) প্রকল্পটি ব্রিটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হচ্ছে। প্রকল্পটির মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে বিভিন্ন পর্যায়ে গণতান্ত্রিক প্রক্রিয়া ও জবাবদিহিমূলক কার্যক্রম শক্তিশালী (Strengthening) করা। বর্তমান সরকারের রূপকল্প ২০২১ এর উদ্দেশ্যসমূহ এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা বাস্তবায়নে এ প্রকল্পটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

এ প্রকল্পের উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলো জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, তথ্য অধিকার, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জবাবদিহিমূলক বিষয়সমূহ সরকারের বিভিন্ন পর্যায়ে উদ্বুদ্ধ করা। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) একটি প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসাবে বিশ্বব্যপী স্বীকৃত। সেই লক্ষ্যে সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়কআলাদাভাবে একটি প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুসরণে সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হলে তাঁরা তাঁদের সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে জবাবদিহি নিশ্চিত করতে দায়িত্বশীল হবেন মর্মে আশা করা যায়।

এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল তৈরির সাথে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট এর প্রতিনিধিদের অভিনন্দন জানাচ্ছি। তাছাড়া এ ম্যানুয়ালটির প্রকাশনায় কারিগরি সহায়তাঁর জন্য ব্রিটিশ কাউন্সিলকে এবং অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়নকেধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি।

**(মোহাম্মদ শফিউল আলম)**

**ড. মোঃ শামসুল আরেফিন**

**সিনিয়রসচিব, সমন্বয় ও সংস্কার**
**মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ**
**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**

# মুখবন্ধ------------------------------

Platforms for Dialogue প্রকল্পটিইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও বাংলাদেশ সরকারের যৌথ অর্থায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সার্বিক তত্ত্বাবধানে বৃটিশ কাউন্সিলের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হচ্ছে। এ প্রকল্পের একটি উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম হলোঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাবিষয়েসরকারিকর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি করা। প্রত্যেক সরকারি কর্মকতাই এ বিষয়টি সম্পর্কে কমবেশী অবগত রয়েছেন কিন্তু তাঁদের এ সংক্রান্ত নিবিড় প্রশিক্ষণ প্রয়োজন। প্রশিক্ষণ ছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা যথাযথভাবে চর্চায় নিয়ে আসা কঠিন।

পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের কোনো বিকল্প নেই।অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাযথাযথভাবে প্রতিষ্ঠিত করতে হলে এবং চর্চায় আনতে হলে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ একটি মৌলিক অবদান রাখতে পারে। তাই এ প্রকল্পে সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। এ প্রশিক্ষণকে সুষ্ঠু ও গঠনমূলকভাবে পরিচালনা করার জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল প্রস্তুত করা হয়েছে।
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট এর প্রতিনিধি এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে কর্মশালার মাধ্যমে ম্যানুয়ালটি Validate করা হয়। এতে উক্ত প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি সমৃদ্ধ হয়েছে বলে আমি মনে করি।

এ ম্যানুয়ালের মাধ্যমে সংশ্লিষ্টসরকারি কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে। এর ফলে জবাবদিহিমূলক কার্যক্রমে তাঁদের সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি পাবে এবং তাঁরা তাঁদের সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে সংবেদনশীল ও দায়িত্বশীল হবেন। আমি আশা করি এ প্রকল্পের সাথে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা এ ম্যানুয়ালের ওপর প্রশিক্ষণ লাভ করবেন ওম্যানুয়ালের বিষয়গুলো ভালোভাবে পড়বেন এবং চর্চায় এনে নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানকে একটি জবাবদিহিমূলক স্বচ্ছ প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তুলবেন।

এ ম্যানুয়াল তৈরী ও প্রকাশনার সাথে সম্পৃক্ত সকলকে অভিনন্দন জানাচ্ছি। অর্থায়নের জন্য ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ওকারিগরি সহায়তাঁরজন্য বৃটিশ কাউন্সিলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।

# সূচিপত্র

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক প্রশিক্ষণ ম্যনুয়াল


| বিষয় | পৃষ্ঠা নম্বর |
|---|---|
| প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি | ০৬ |
| কোর্স আউটলাইন/সিডিউল | ১০ |
| রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য | ১২ |
| পরিচয় পর্ব | ১৩ |
| প্রত্যাশা যাচাই | ১৩ |
| প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি | ১৪ |
| প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য | ১৫ |
| প্রকল্প পরিচিতি | ১৫ |
| প্রশিক্ষণপূর্ব শিক্ষণ মূল্যায়ন | ১৭ |
| অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা | ২০ |
| অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি | ২১ |
| অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা | ২২ |
| অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য | ২৪ |
| বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) | ২৫ |
| অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধানধাপসমূহ | ২৫ |
| অভিযোগের প্রকৃতি | ২৬ |
| অভিযোগ দাখিল | ২৭ |
| অভিযোগ যাচাই-বাছাই | ২৯ |
| অভিযোগ তদন্ত | ৩০ |
| অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ | ৩০ |
| অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা | ৩২ |
| অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ | ৩৩ |
| অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি | ৩৪ |
| আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি | ৩৪ |
| অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা | ৩৫ |
| অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি | ৩৫ |
| অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি | ৩৬ |
| ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা | ৩৬ |
| অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় | ৩৭ |
| তদারকি ও পরিবীক্ষণ | ৩৮ |
| মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব | ৩৮ |
| মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব | ৩৯ |
| কোর্স রিভিউ | ৩৯ |
| প্রশিক্ষণোত্তর শিখন মূল্যায়ন | ৩৯ |
| কোর্স মূল্যায়ন | ৪০ |
| সমাপনী অনুষ্ঠান | ৪০ |
| কেস স্টাডি | ৪১ |

## প্রশিক্ষণ প্রস্তুতি

**প্রশিক্ষণের মেয়াদ**

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ কোর্সের মেয়াদ ১ (এক) দিন। অর্থাৎ সরকারিকর্মকর্তাদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ কোর্সটি সফলভাবে সম্পন্ন করতে কমপক্ষে ১ দিন সময় লাগবে। সরকারি কর্মকর্তাদের জন্যঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রে অংশগ্রহণকারীদের যথাসময়ে উপস্থিতি এবং প্রশিক্ষণে সার্বক্ষণিক উপস্থিতি নিশ্চিত করা, প্রশিক্ষণে তাঁদের মনোযোগ ধরে রাখা এবং আলোচনায় তাঁদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

**যাদের জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল**

সরকারিকর্মকর্তাদের জন্য এ প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালটি প্রণয়ন করা হয়েছে।তাছাড়া সরকারি কর্মকর্তাদের সক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্দেশ্যেঃ রাষ্ট্রের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট যেমন বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমী, লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট এর কারিকুলামে এ ম্যানুয়ালের কোনো একটি নির্দিষ্ট অধিবেশন বা পুরো ম্যানুয়ালটি ব্যবহার করেঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ পরিচালনা করা যাবে।

**প্রশিক্ষণের সামগ্রিক উদ্দেশ্য**

সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের জ্ঞান, দক্ষতা ও সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি করে জনগণেরঅধিকতরকার্যকরঅন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে সরকারি দপ্তরে সুশাসন নিশ্চিত করা।

**প্রশিক্ষণের সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যেসমূহ**

এ প্রশিক্ষণ শেষে প্রশিক্ষণার্থীসরকারি কর্মকর্তাগণ-

১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ ও ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্বীয় কর্মস্থলে কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করে সংশ্লিষ্ট সেবাসমূহ দ্রুততাঁর সাথে প্রদান করতে পারবেন।

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপ্রতিষ্ঠার প্রক্রিয়ায় অংশীজনের কার্যকর অংশগ্রহণের মাধ্যমে জনসেবায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে পারবেন।

**মডিউল ভিত্তিক আলোচ্যসূচি**

প্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালে নির্দিষ্ট আলোচ্যসূচি ও অধিবেশন পরিচালনার নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে। প্রশিক্ষণ ফলপ্রসূ করার জন্য কী কী পদ্ধতি ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা যেতে পারে, কী কী উপকরণ ব্যবহার করা যেতে পারে, কোন ধিবেশনের জন্য কত সময় লাগবে, কীভাবে অধিবেশন শুরু করতে হবে, কীভাবে শেষ করতে হবে তা উদাহরণসহ বর্ণনা করা হয়েছে।

তাঁরপরও প্রশিক্ষক ভিন্ন ভিন্ন প্রশিক্ষণ পরিবেশ ও প্রশিক্ষণার্থীদের প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত পদ্ধতি ও প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারবেন। এ ম্যানুয়ালের প্রতিটি অধিবেশন এককভাবে তৈরি করা হয়েছে যাতে যেকোনো প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট প্রয়োজন অনুযায়ী যেকোনো একটি অধিবেশনওপরিচালনা করতে পারে।

**প্রশিক্ষণ পদ্ধতি**

অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখন চক্র[১] ব্যবহার করে পুরো প্রশিক্ষণ কোর্সটি পরিচালনা করা বাঞ্ছনীয়। ম্যানুয়াল লেখার সময় বয়স্ক শিক্ষার নীতিমালা বিশেষ করে পাওলো ফ্রেইরীর[২] জীবনভিত্তিক শিখন তত্ত্ব অনুসরণ করা হয়েছে।
প্রশিক্ষণ ফলপ্রসূ ও আকর্ষণীয় করার জন্য প্রশিক্ষণ পরিচালনায় উপস্থাপন-আলোচনা, ছোট দলেআলোচনা, বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, গ্রুপ ডিসকাশন, প্রশ্নোত্তর, লার্নিং জার্নাল, প্রদর্শন, সিমুলেশন, প্লেনারি, মোবাইল প্লেনারি প্রভৃতি পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

প্রশিক্ষণকে অধিকতর কার্যকর ও ফলপ্রসূ করার জন্য প্রশিক্ষক প্রয়োজন অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ও প্রক্রিয়ার খুঁটিনাটি সংযোজন বা বিয়োজন বা পরিবর্তন করতে পারবেন। বিষয়বস্তু অবিকল রেখে প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ পরিচালনায় তাঁর নিজের সৃজনশীলতা ব্যবহার করতে পারবেন। এর ফলে প্রশিক্ষণ পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রতিনিয়ত যে সকল পরিবর্তন সাধিত হচ্ছে তা সংযোজন করার মাধ্যমে প্রশিক্ষণ আরো সমৃদ্ধ হতে পারে।

**প্রশিক্ষণ উপকরণ**

প্রশিক্ষণ প্রাণবন্ত ও আকর্ষণীয় করতে প্রশিক্ষণ উপকরণ নিঃসন্দেহে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে। তাইঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণে নিম্নে উল্লিখিত উপকরণগুলো লাগবে।

- ফ্লিপচার্ট
- স্লাইড
- প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়ন প্রশ্নমালা
  এছাড়াও প্রশিক্ষক ইচ্ছে করলে আরো উপকরণ তৈরি ও ব্যবহার করে প্রশিক্ষণকে সমৃদ্ধ করতে পারবেন
- প্রশিক্ষণ কোর্স মূল্যায়ন ফরম
- প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল/বুকলেট

**প্রশিক্ষক**

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ শুধুমাত্র কোনো একটি সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক প্রশিক্ষণ নয়; বরং এটি একটি দক্ষতাভিত্তিক এবং সুনির্দিস্ট ডকুমেন্টভিত্তিক প্রশিক্ষণ।অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে এ প্রশিক্ষণ পরিচালিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে, তবুও এ কোর্সের প্রশিক্ষকদেরকেও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ পরিচালনায় যথেষ্ট দক্ষ হতে হবে। এছাড়া, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্নিহিত তাৎপর্য সম্পর্কে প্রশিক্ষকের পর্যাপ্ত জ্ঞান থাকতে হবে; অন্যথায় প্রশিক্ষণ হবে দায়সারা। তাই এ বিষয়ে প্রশিক্ষক-প্রশিক্ষণ ছাড়া এ প্রশিক্ষণ পরিচালনা না করাই ভালো।

**একজন ভাল প্রশিক্ষকের গুণাবলী ও দক্ষতা**

১) প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা একটি দক্ষতা নির্ভর কাজ; এটি বিশ্বাস করা এবং অনুসরণ করা
২) অন্যকে বোঝানোর ক্ষমতা থাকা
৩) অধ্যবসায়ী, আত্মবিশ্বাসী হওয়া
৪) প্রশিক্ষণ প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে ভালো ধারণা থাকা
৫) সহজেই সকলের সাথে মিশে যাওয়ার ক্ষমতা থাকা

[১]অভিজ্ঞতাভিত্তিক শিখন চক্র: বয়স্করা জীবন থেকে শেখে, তাদের অভিজ্ঞতা আছে তাই তাদের অভিজ্ঞতা প্রশিক্ষণে কাজে লাগাতে হবে। তাদের অভিজ্ঞতা বিনিময়ের মধ্যে দিয়েই প্রতিটি অধিবেশন, প্রতিটি ধাপ শুরু করতে হবে।
[২] পাওলো ফ্রেইরী: ব্রাজিলিয়ান শিক্ষাবিদ, জীবনভিত্তিক বয়স্কশিক্ষার একজন অন্যতম গবেষক এবং প্রবর্তক।

৬)	বিষয় সম্পর্কে যথেষ্ট জ্ঞান ও ধারণা থাকা
৭)	আত্ম-মূল্যায়নের মানসিকতা থাকা
৮)	বয়স্কদের শিখন কৌশল সম্পর্কে ধারণা থাকা
৯)	উপস্থিত বুদ্ধিসম্পন্ন হওয়া
১০)	পরিমিতি জ্ঞান থাকা
১১) পরিবেশ ও পরিস্থিতির সাথে নিজেকে মানিয়ে নেয়ার দক্ষতা থাকা
১২) সহজ, সরল ও বোধগম্য ভাষায় কথা বলার দক্ষতা থাকা
১৩) অন্যের মতামতের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়ার গুণ থাকা
১১)	ভাল শ্রোতা হওয়ার দক্ষতা থাকা
১২)	প্রশিক্ষণ সামগ্রী ব্যবহারের দক্ষতা থাকা
১৩)	নিজে কম কথা বলে অংশগ্রহণমূলক প্রক্রিয়ায় সকলকে অভিজ্ঞতা বিনিময়ে আগ্রহী করার দক্ষতা থাকা
১৪)	শিখন প্রক্রিয়াকে আনন্দঘন করার দক্ষতা থাকা
১৫)	রসবোধ থাকা এবং প্রশিক্ষণে রসবোধের ব্যবহার করার মানসিকতা থাকা
১৬)	অংশগ্রহণমূলক প্রশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারে দক্ষতা থাকা
১৭)	প্রশ্ন করার দক্ষতা থাকা

**প্রশিক্ষণ ভেন্যু**

একটি সফল প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হলে একটি ভালো ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হতে হবে; ২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী ভালোভাবে বসতে পারে এমন একটি ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। বসার উপযোগী ভেন্যু না হলে ভালো ম্যনুয়াল, ভালো প্রশিক্ষক, ভালো উপকরণ কাজ করে না। প্রশিক্ষণ ভেন্যুর জন্য যা যা অত্যবশ্যক:

১)	২০-২৫ জন প্রশিক্ষণার্থী ভালোভাবে বসতে পারে এমন একটি কক্ষ যাতে সহজে আলো বাতাস চলাচল করে
২)	ছোট দলে আলোচনা করার জন্য পর্যাপ্ত জায়গা
৩)	সার্বক্ষণিক বিদ্যুতের ব্যবস্থা
৪)	আবাসিক প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে ভালো থাকার ব্যবস্থা, প্রশিক্ষণার্থীরা ভালো করে ঘুমাতে না পারলে প্রশিক্ষণে তাঁদের মনোযোগ আকর্ষণ করা যাবে না। ডরমিটরিতে খবরের কাগজ, টিভি ইত্যাদি নিশ্চিত করতে হবে
৫)	প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য স্বাস্থ্যসম্মত ও নিরাপদ খাবার নিশ্চিত করতে হবে। কথায় আছে; ‘ভালো খাবার-ভালো ট্রেনিং’ সুতরাং খাবারে কোনো আপস করা যাবে না
৬)	ভেন্যুতে সার্বক্ষণিক পানির সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে
৭)	কমপক্ষে দুটো টয়লেট (পুরুষ ও নারীদের জন্য আলাদা আলাদা টয়লেট) থাকতে হবে। টয়লেটে সাবান, টিস্যু পেপার, ঝুড়ি, বালতি, মগ, বদনা এগুলো নিশ্চিত করতে হবে
৮)	সর্বক্ষেত্রে পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে; সার্বক্ষণিক তদারকির মাধ্যমে আবাসস্থল, প্রশিক্ষণ কক্ষ, টয়লেট, ডাইনিংসহ সার্বিক পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করতে হবে
৯)	প্রাথমিক চিকিৎসার ব্যবস্থা থাকতে হবে, এজন্য প্রয়োজনীয় ওষুধ সামগ্রী সংগ্রহে রাখা বাঞ্ছনীয়
১০) প্রার্থনার ব্যবস্থা/সুবিধা নিশ্চিত করাও আবশ্যক।

**প্রশিক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় স্টেশনারী**

- বিভিন্ন রঙের পর্যাপ্ত আর্টলাইন মার্কার পেন
- হোয়াইট বোর্ড, হোয়াইট বোর্ড মার্কার পেন
- ফ্লিপশিট, বিভিন্ন রঙের ভিপ কার্ড
- মাসকিং টেপ, বোর্ড পিন
- নেম কার্ড

- বিভিন্ন রঙের পোস্টার পেপার
- পর্যাপ্ত ব্রাউন পেপার
- প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য খাতা ও কলম
- ডাস্টার

**প্রশিক্ষণ সামগ্রী**

প্রশিক্ষণ  কক্ষে যে সকল প্রশিক্ষণ সামগ্রী থাকা বাঞ্ছনীয়-

- মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর
- মাল্টিমিডিয়া স্ক্রিন
- ল্যাপটপ/কম্পিউটার
- হোয়াইট বোর্ড, ফ্লিপ চার্ট বোর্ড
- ভিপ বোর্ড
- পর্যাপ্ত সংখ্যক বাস্কেট

**একজন প্রশিক্ষণার্থী প্রশিক্ষণকালীন কী কী উপকরণ পাবেন**

- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকপ্রশিক্ষণ ম্যানুয়ালের একটি কপি
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাসংক্রান্ত লিফলেট/বুকলেট।

# কোর্স আউটলাইন

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক প্রশিক্ষণ

## মেয়াদ: ১ (এক) দিন

| অধিবেশন | সময় | বিষয় | পদ্ধতি | উপকরণ |
|---|---|---|---|---|
| ০১.<br>প্রারম্ভিক আলোচনা | ০৯.০০-১০.০০ | • রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য<br>• পরিচয় পর্ব<br>• প্রত্যাশা যাচাই<br>• প্রশিক্ষণ নিয়মনীতি<br>• প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য<br>• প্রকল্প পরিচিতি<br>• প্রশিক্ষণপূর্ব শিখন মূল্যায়ন (প্রিটেষ্ট) | বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং উপস্থাপন-আলোচনা প্রশ্নোত্তর | প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, বোর্ড/ফ্লিপশিটভিপ কার্ড, স্লাইড, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন প্রশ্নমালা |
| ০২.<br>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও পটভূমি | ১০.০০-১১.০০ | • অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা<br>• অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি<br>• অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা<br>• অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য<br>• বাংলাদেশে জিআরএস<br>• অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রধান ধাপসমূহ | বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলোচনা প্রশ্নোত্তর | স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া, |
| **১১.০০-১১.৩০ চা বিরতি** | | | | |
| ০৩.<br>অভিযোগের প্রকৃতি, অভিযোগ দাখিল এবং নিষ্পত্তিকরণ | ১১.৩০ - ০১.০০ | • অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাপ্তরিক)<br>• অভিযোগ দাখিল<br>• অভিযোগ যাচাই-বাছাই<br>• অভিযোগ তদন্ত<br>• অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ | ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা বড় দলে আলোচনা | স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া |
| **০১.০০-০২.০০ দুপুরের খাবার বিরতি** | | | | |
| ০৪.অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও আপিল | ০২.০০-০৩.৩০ | • অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা<br>• অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ<br>• অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি<br>• আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি<br>• অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা<br>• অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি<br>• অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি<br>• ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা<br>• অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়<br>• তদারকি ও পরিবীক্ষণ<br>• মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব<br>• মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব | ব্রেইনস্টর্মিং, বড় দলে আলোচনা, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর | স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট মার্কার, মাল্টিমিডিয়া |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **০৩.৩০-০৪.০০ চা বিরতি** | | | | |
| ০৫.কোর্স রিভিউ, প্রশিক্ষনোত্তর শিক্ষন মূল্যায়ন, কোর্স মূল্যায়ন ও সমাপনী | ০৪.০০-০৫.০০ | • কোর্স রিভিউ/প্রত্যাশা রিভিউ<br>• প্রশিক্ষণোত্তর শিখন মূল্যায়ন<br>• কোর্স মূল্যায়ন<br>• সমাপনী | ফিস বৌল অনুশীলন, বড় দলে আলোচনা | প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষন মূল্যায়ন প্রশ্নমালা, কোর্স মূল্যায়ন ফরম |

# প্রথম দিবস

## অধিবেশন-১: প্রারম্ভিক আলোচনা

**অধিবেশনের উদ্দেশ্য:** এ অধিবেশন শেষে-

(ক) একে অপরের সাথে পরিচিত হবেন এবং অংশগ্রহণমূলক আলোচনায় প্রশিক্ষণার্থীগণ জড়তামুক্ত হবেন।
(খ) প্রশিক্ষণের নাম, ধরন, সময়, খাবার, বাসস্থান এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি সম্পর্কে জানতে পারবেন।
(গ) প্রশিক্ষণে অবশ্যপালনীয় নিয়মনীতিগুলো নির্ধারণ করতে পারবেন এবং মেনে চলতে অঙ্গীকারাবদ্ধ হবেন।
(ঘ) এ প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

<u>**আলোচ্য বিষয়**</u>

১) রেজিস্ট্রেশন,উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য
২) পরিচয় পর্ব
৩) প্রত্যাশা যাচাই
৪) প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি
৫) প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য
৬) প্রকল্প পরিচিতি
৭) প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন (প্রিটেষ্ট)

**সময়: ০৯.০০-১০.০০ (১ ঘন্টা)**

**পদ্ধতি:** বড় দলে আলোচনা, ব্রেইনস্টর্মিং, উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর।

**উপকরণ:** প্রশিক্ষণার্থী তালিকা, ফ্লিপশিট/ বোর্ড, ভিপ কার্ড, মার্কার, স্লাইড ও মাল্টিমিডিয়া।

### ধাপ ১. রেজিস্ট্রেশন, উদ্বোধনী ও স্বাগত বক্তব্য

১) রেজিষ্ট্রেশন ফরম পূরণ করতে আহ্বান জানান। ফরমটি একটি ক্লিপবোর্ডে করে সকলের কাছে যাওয়া ও তা পূরণ করা নিশ্চিত করুন।

২) কুশলাদি জিজ্ঞেস করুন। বলুন,অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক১ দিনের এ প্রশিক্ষণে আপনাদের স্বাগত জানাচ্ছি, আপনাদের সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা করছি। সকলের স্বতস্ফুর্ত অংশগ্রহণেসরকারি কর্মকর্তাদেরসরকার প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকএ প্রশিক্ষণটি আনন্দদায়ক হবে, মজার হবে, পুরো সময়টুকু আমাদের সকলের কাছে উপভোগ্য হবে এ আশাবাদ ব্যক্ত করছি।

৩) উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে স্বাগত জানান। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি গুরুত্বপূর্ণ তাই সুন্দরভাবে এ অনুষ্ঠানটি হতে সহায়তা করুন। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানটি যাতে আকর্ষনীয় হয় সে ব্যাপরে আয়োজকদের প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করুন। এ ব্যাপারে আপনার কোনো ভালো ধারণা থাকলে আয়োজকদের সাথে শেয়ার করুন।

**ধাপ ২. পরিচয় পর্ব**

১) বলুন, এখন আমরা একে অপরের সাথে পরিচিত হব; তাঁর জন্য যাকে সব থেকে কম চিনি তাকে বন্ধু হিসেবে বেছে নেব, ৫ মিনিটে একে অপরের পরিচয় জানব এবং বড় দলে এসে একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দেব। বলুন, এ ৫ মিনিট আমরা প্রশিক্ষণ কক্ষের বাইরেও যেতে পারি তবে ৫ মিনিটের বেশি সময় যাতে না নেই তা খেয়াল রাখতে হবে।

পরিচয় করিয়ে দেওয়ার সময় নিম্নের বিষয়গুলো বলতে হবে:

- বন্ধুর নাম
- ঠিকানা
- পারিবারিক বিষয়াদি
- পেশা
- পছন্দ
- অপছন্দ

২) বলুন,পরিচয় করিয়ে দেওয়ার সময় নির্ভুলভাবে বলতে পারা বাঞ্ছনীয়; কেউ ভুল করলে তাকে এজন্য সামান্য মাশুল দিতে হবে। কী মাশুল দিতে হতে পারে তা সবাই মিলে ঠিক করুন (হতে পারে নাচ, গান বা অন্যান্য বিনোদনের বিষয়বস্তু)। ৫ মিনিট শেষে সবাইকে বড় দলে আসতে বলুন, জোড়ায় জোড়ায় বসতে বলুন এবং বড় দলে জোড়াভিত্তিক একে অপরকে পরিচয় করিয়ে দিতে বলুন, হাত তালি দিয়ে প্রত্যেক জোড়াকে উৎসাহিত করুন।

৩) এরপর নিম্নের বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন-

- থাকার ব্যবস্থা (আবাসিক প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে)
- খাবার (চা বিরতিসহ)
- টয়লেট সুবিধাদি
- হোমওয়ার্ক
- চলাফেরা
- অন্যান্য প্রয়োজনীয় বিষয়াদি নিয়ে কথা বলুন।

৪) ধৈর্য ধরে কথা শুনুন- নিজে কম উত্তর দিন, অপরকে উত্তর দেওয়ার সুযোগ দিন, প্রয়োজনীয় সব বিষয় বলা হয়েছে কি না যাচাই করুন। আলোচিত বিষয়গুলো নিয়ে কারো কোনো অভিযোগ থাকলে প্রশিক্ষণ শেষে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সাথে কথা বলে সমাধান করুন।

৫) বলুন, এ প্রশিক্ষণ কোর্সটিতে আপনাদের প্রত্যেকের সক্রিয় অংশগ্রহণ প্রত্যাশা করছি। কারণ, কোর্সটির ধরনই এমন যে, আপনাদের সকলের অংশগ্রহণ ছাড়া এটি সফলভাবে সম্পন্ন করা যাবে না।

**ধাপ ৩. প্রত্যাশা যাচাই**

১) বলুন, এটিসরকারি কর্মকর্তাদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষকএকটি প্রশিক্ষণ কোর্স। আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থানিয়ে আলোচনা করব। এ কোর্সটি কিভাবে এগুবে সে বিষয়ে আমাদের একটি ছোট-খাটো পরিকল্পনা রয়েছে। কিন্তু এ প্রশিক্ষণে আপনাদের মতামত গুরুত্বপূর্ণ। প্রশিক্ষণ থেকে আপনাদের প্রত্যাশা কী সেটি জানাও খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

২) প্রশ্ন করুন- "এই ট্রেনিং কোর্স থেকে আমরা কি জানতে চাই"? প্রশ্নটি বোর্ডে বা ফ্লিপসিটে লিখুন। তাদেরকে বলার সুযোগ দিন, বলতে উৎসাহিত করুন।

৩) এ বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের মতামতগুলো হুবহু বোর্ডে বা ফ্লিপশিটে লিখুন। সকলে অংশগ্রহণ করছে কি না খেয়াল রাখুন।

৪) মতামতগুলো লেখা শেষে সকলের সাথে আলোচনা করে 'প্রশিক্ষণ প্রত্যাশা' শীর্ষক একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। কাউকে তালিকাটি পড়তে উৎসাহিত করুন। তালিকাটি প্রশিক্ষণ কক্ষের কোনো দৃশ্যমান স্থানে লাগিয়ে রাখুন।

### ধাপ ৪. প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি

১) বলুন, এ প্রশিক্ষণকে ফলপ্রসূ করতে হলে, আনন্দদায়ক করতে হলে, সকলকে সব সময় প্রাণবন্ত রাখতে হলে প্রশিক্ষণকালীন সময়ে আমাদের কিছু নিয়মনীতি তৈরি করতে হবে এবং মেনে চলতে হবে। জিজ্ঞাসা করুন- কী কী **নিয়মনীতি** তৈরি করলে ও মানলে আমরা একটি উপভোগ্য প্রশিক্ষণ কোর্স নিশ্চিত করতে পারবো?

২) জিজ্ঞাসা করুন- প্রশিক্ষণের নিয়মনীতিগুলো কী কী হওয়া উচিত? প্রশিক্ষণার্থীদের প্রতিটি আইডিয়া কোনো সংশোধন ছাড়া বোর্ডে বা ফ্লিপ শীটে লিখুন এবং লেখা শেষে সকলের মতামত নিয়ে নিয়মনীতির একটি চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করুন। তালিকাটি কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন।

৩) এরপর **প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপ চার্ট** দেখিয়ে আলোচনা করুন। প্রশিক্ষণার্থীদের বের করা নিয়মনীতির সাথে স্লাইড বা ফ্লিপ চার্টে বর্ণিত নিয়মনীতির মিল অমিলগুলো বিশ্লেষণে সহায়তা করুন। সকলের মতামত নিয়ে একটি সাধারণ তালিকা তৈরী করুন এবং প্রশিক্ষণ কক্ষের দেয়ালে সকলে দেখতে পায় এমন একটি স্থানে ঝুলিয়ে রাখুন।বলুন, এ প্রশিক্ষণে সকলে অংশগ্রহণ করবেন, খোলামনে কথা বলবেন, দায়িত্বশীল হবেন, সংবেদনশীলতাঁর পরিচয় দেবেন তা আমরা সকলেই সকলের কাছ থেকে আশা করি। অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ দিন।

**প্রশিক্ষণের নিয়মনীতি**

- সংবেদনশীলতা (Sensitivity)
- অংশগ্রহণ (Participation)
- পরীক্ষণ (Experimentation)
- দায়িত্বশীলতা (Responsibility)
- খোলামেলা (Openess)

**SPERO**

**ধাপ ৫. প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য**

১) জিজ্ঞাসা করুন- এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কী **উদ্দেশ্য** আমরা অর্জন করতে চাই? আলোচনার মাধ্যমে এ প্রসঙ্গে সকলের মতামত বোর্ডে বা ফ্লিপশীটে এক এক করে লিখুন। লেখা শেষে একজনকে পড়তে উৎসাহিত করুন। বলুন, প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য অর্জনে আমরা সবাই যত্নবান হব, দায়িত্বশীল হব এ প্রত্যাশা আমাদের সবার। এবার **প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট**বের করুন; কাউকে পড়তে উৎসাহিত করুন এবং তাঁদের দেওয়া মতামতের সাথে তুলনামূলক আলোচনা করুন, এবং প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য সবাই বুঝেছে কি না তা নিশ্চিত হোন।

**প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য**

সংশ্লিষ্ট সরকারি কর্মকর্তাদের জ্ঞান, দক্ষতা, সক্ষমতা ও সংবেদনশীলতা বৃদ্ধি করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নীতিগুলো বাস্তবায়নের মাধ্যমে জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানের জবাবদিহি নিশ্চিত করা এবং সরকারি কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট এলাকার জনগণের অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করাই হচ্ছে এ প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্য।

প্রশিক্ষণের সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যেসমূহ

এ প্রশিক্ষণ শেষে-

- সরকারি কর্মকর্তাদেরঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থারঅন্তর্নিহিত তাৎপর্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন।
- সরকারি কর্মকর্তাগণদক্ষতা ও সংবেদনশীলতাঁর সাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করতে পারবেন

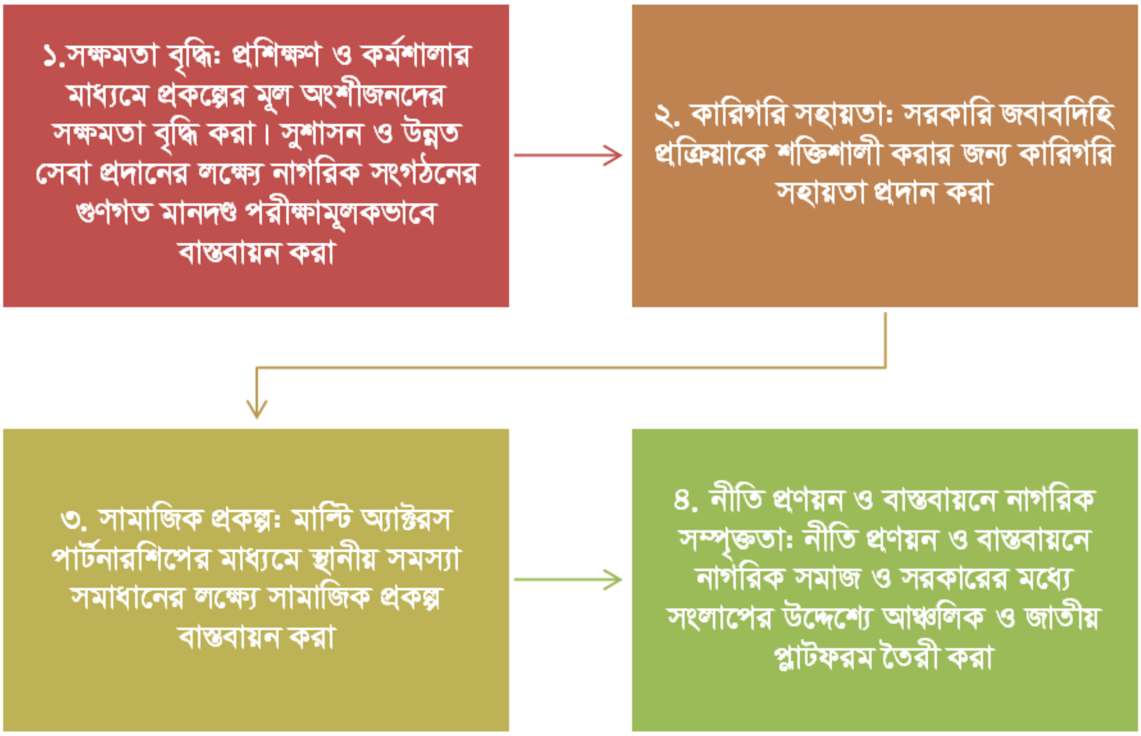
২) বলুন,অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করা প্রত্যেক সরকারি কর্মকর্তারআইনী দায়িত্ব। এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থারনীতিগুলোসম্পর্কে ভালোভাবে জানব এবং ফলপ্রসূভাবে এনীতি ও কৌশলগুলো কাজে লাগাব এটিই এ প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য এবং এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে আমরা সকলেই অবদান রাখব এটিই প্রত্যাশা।

**ধাপ ৬. প্রকল্প পরিচিতি**

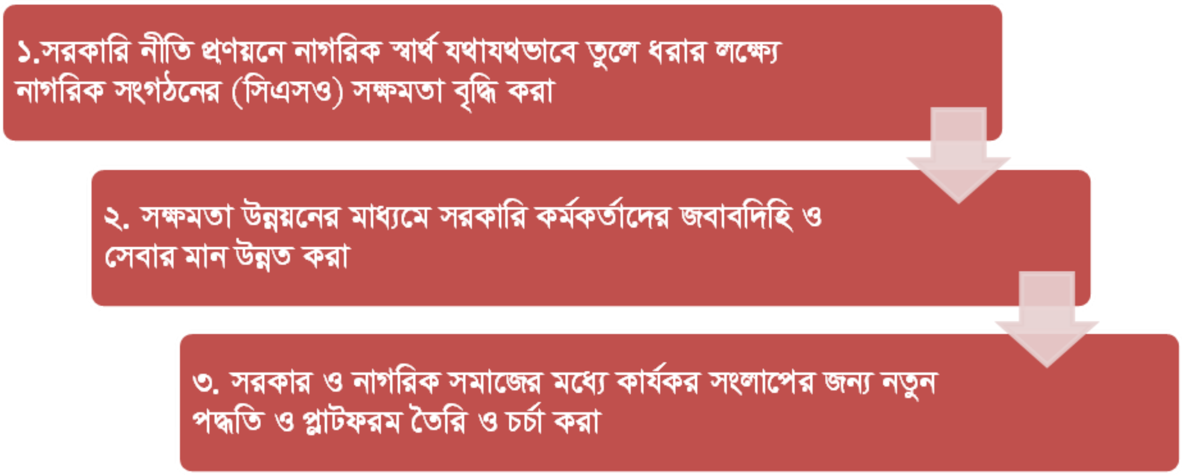
১) প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ প্রকল্পেরকাজ সম্পর্কে প্রশিক্ষণার্থীরা কতটুকু জানে তা প্রশ্ন-উত্তরের মাধ্যমে যাচাই করুন। জিজ্ঞাসা করুন- আমাদের কারো কোনো ধারণা আছে কি না প্লাটফর্মসফর ডায়ালগ প্রকল্পে কী কাজ হয়? দু একজন জানতেও পারে বা শুনে থাকতেও পারে। আগে থেকে ধরে নেবেন না যে তাঁরা এ প্রকল্প বিষয়ে কিছু জানে না। এমনও হতে পারে যে তাঁরা সত্যিই জানে না। তাঁরপরও জিজ্ঞাসা করে দেখতে হবে। তাঁরা যদি এ বিষয়ে কিছু বলতে পারে তাহলে তাঁদের প্রশংসা করুন।
এরপর **প্রকল্প পরিচিতি শীর্ষক স্লাইড বা ফ্লিপচার্ট** দেখিয়ে প্রকল্পের মৌলিক বিষয়গুলোর ওপর একটি ধারণা দিন।
প্রকল্পটি সম্পর্কে মোটামুটি একটি ধারণা যদি তাঁরা পায় তবে তাঁরাতাঁদের কাজের গুরুত্ব অনুধাবন করতে পারবে এবং এ প্রকল্পের গুরুত্বও তাঁরা অনুধাবন করতে পারবে।
২) বলুন,ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন ও বাংলাদেশ সরকারের যৌথ অর্থায়নে ও অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ (P4D) প্রকল্পটি বাংলাদেশে বাস্তবায়িত হচ্ছে।
এ প্রকল্পের রূপকল্প হচ্ছে-"স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক শাসন প্রক্রিয়া বাস্তবায়নে বাংলাদেশ সরকার ও নাগরিক সমাজকে সহায়তা করা"।

পিফরডি'র উদ্দেশ্য হলো, সরকারি সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও জবাবদিহি প্রক্রিয়ায় নাগরিক ও নাগরিক সমাজের অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির জন্য সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টি করা। এ প্রকল্পটি বাংলাদেশের রূপকল্প ২০২১, সপ্তম পঞ্চম-বার্ষিক পরিকল্পনা এবং টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্য (এসডিজি) ১৬: (সর্বস্তরে কার্যকরী জবাবদিহি ও অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রতিষ্ঠান বিনির্মাণ করা) বাস্তবায়নে সহায়তা করছে। এ প্রকল্পের **<u>উপাদানগুলো</u>** নিম্নে দেওয়া হলো:

এ প্রকল্পের **<u>উপাদানগুলো</u>**নিম্নে দেওয়া হলো: (স্লাইড দেখান)




৫) বলুন, এ প্রকল্পের মাধ্যমে ৩টি ফলাফল অর্জিত হবে বলে আশা করা হচ্ছে যা নিম্নরূপ: (স্লাইড দেখান)



**ধাপ ৭. প্রশিক্ষণপূর্ব শিক্ষণ মূল্যায়ন**

১) বলুন, এখন আমরা একটি ছোট্ট প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়নে অংশগ্রহণ করব। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থীকে প্রশিক্ষণপূর্ব শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা প্রদান করুন। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থী তাঁদের নিজ নিজ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অনুযায়ী প্রশ্নমালা পূরণ করবে। বলুন, এর জন্য সময় রয়েছে ১৫মিনিট। ১৫ মিনিটের মধ্যে আমাদের শেষ করতে হবে।

২) বলুন, প্রশ্নমালায় মোট ১০টি প্রশ্ন আছে। প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৪টি করে উত্তর দেয়া রয়েছে। প্রথমে ভালো করে প্রশ্নটি পড়তে হবে, তাঁরপর উত্তরগুলো পড়তে হবে এবং তাঁরপর সঠিক উত্তরটি বাছাই করে নম্বরটির ওপর টিক চিহ্ন দিতে হবে। একটি প্রশ্নকে উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন এবং বুঝেছে কি না নিশ্চিত করুন।

৩) প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক প্রশিক্ষণপূর্ব মূল্যায়ন ফরম পূরণের পর তা সংগ্রহ করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে প্রথম অধিবেশন শেষ করুন।

**প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা**

**প্রশিক্ষণের নামঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক প্রশিক্ষণ**

**প্রশিক্ষণ ভেন্যুঃ.............................**

**তারিখঃ ........**

**প্রশিক্ষণার্থীর নামঃ .......................................................পদবীঃ**

| প্রশ্ন | উত্তরমালা (সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন) | |
|---|---|---|
| ১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য কী? | (১) | সরকারি সেবার মান নিয়ে অভিযোগ যাতে কম হয় তা নিশ্চিত করা |
| | (২) | ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান করা |
| | (৩) | সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করা |
| | (৪) | জানি না |
| ২. অভিযোগ কত প্রকৃতির হতে পারে? | (১) | ৩ প্রকারের |
| | (২) | ৪ প্রকারের |
| | (৩) | ২ প্রকারের |
| | (৪) | জানি না |
| ৩. কোন বিষয়গুলোর ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না? | (১) | খাসজমি সংক্রান্ত কোনো বিষয় নিয়ে |
| | (২) | পুলিশের কোনো কাজ নিয়ে |
| | (৩) | কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন, তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত এবংআদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এমন বিষয়ে। |
| | (৪) | জানি না |
| ৪. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কিভাবে নিয়োগ দিতে হবে? | (১) | নতুন পদ সৃষ্টি করে নিয়োগ দিতে হবে |
| | (২) | বিদ্যমান লোকবল থেকেই নিয়োগ দিতে হবে |
| | (৩) | সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের সব থেকে সিনিয়র অফিসারকে 'অনিক' নিয়োগ দিতে হবে |
| | (৪) | অফিসের আগ্রহী যে কাউকেই দেয়া যেতে পারে |
| ৫.অভিযোগ কিভাবে দাখিল করা যায়? | (১) | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবরে ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে |
| | (২) | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্তওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে |
| | (৩) | 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 |
| | (৪) | ওপরের সবগুলোই সঠিক |
| ৬.অভিযোগ কিভাবে যাচাই-বাছাই করতে হয়? | (১) | অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি না |
| | (২) | সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না |
| | (৩) | অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ সংক্রান্ত কি না |
| | (৪) | ওপরের সবগুলোই সঠিক |
| ৭.তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ কত কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন? | (১) | ১০ দিন |
| | (২) | ১৫ দিন |
| | (৩) | ২০ দিন |
| | (৪) | জানি না |

| | | |
|---|---|---|
| ৮. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা কত? | (১) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |

| | | |
|---|---|---|
| | (২) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৪০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১৫ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |
| | (৩) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ২০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |
| | (৪) | জানি না |
| **৯. আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা কত?** | (১) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ১০ কার্যদিবস |
| | (২) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস |
| | (৩) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ৩০ কার্যদিবস |
| | (৪) | জানি না |
| **১০. অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কী** | (১) | অসত্য অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে ডিজিটাল আইনে মামলা করতে হবে |
| | (২) | অসত্য অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে ফৌজদারি আইনে মামলা করতে হবে |
| | (৩) | 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। |
| | (৪) | সবগুলোই করা উচিত |
| | (৪) | জানি না |

## অধিবেশন-০২: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও পটভূমি

**অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ** এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা ও তাঁর পটভূমি বিশ্লেষণ করতে পারবেন
(খ) অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থার প্রয়োজনীয় সংজ্ঞাগুলো বলতে পারবেন
(গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য বিশ্লেষণ করতে পারবেন।

আলোচ্যসূচি

১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা
২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি
৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা
৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য

**সময়ঃ১০.০০-১১.০০**
**পদ্ধতিঃ** বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা
**উপকরণঃ** স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

### ধাপ ১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা

১) বলুন, এর আগে আমরাএকটি প্রিটেষ্টে অংশগ্রহণ করেছি। এখন আমরাঅভিযোগ বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব।

২) জিজ্ঞাসা করুন, অভিযোগ বলতে কী বোঝায় ? উত্তর শুনুন এবং বলুন,

'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।সেবার পরিবর্তে দুর্ব্যবহার ইত্যাদি।

৩) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায় তা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বলতে কী বোঝায় ? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

৪) সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত একটি ভিডিও ক্লিপ দেখান। ভিডিও ক্লিপ দেখানোর পর এ আলোচনার সাথে আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপট কানেক্ট করার জন্য নিম্নের উদাহরণগুলো দিতে পারেন।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আন্তর্জাতিক প্রেক্ষাপট**

- **সম্রাট জাহাংগীরের** শাসন আমলে সাধারণ জনগণের অভিযোগ (গ্রিভেন্স) দায়েরের নিমিত্তে প্রাসাদের বাইরে একটি ঝুলন্ত ঘন্টা স্থাপন করে। কোনো সাধারণ নাগরিক কোনো বিষয়ে সংক্ষুব্ধ হলে উক্ত ঘন্টা বাজাতেন এবং এটিকে অভিযোগ দায়ের বলে ধরে নিয়ে অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা লিপিবদ্ধ করতেন এবং কোনো নির্দিষ্ট দিনে উক্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ করতেন।
- Joseon Dynasty (1392-1897) দক্ষিন কোরিয়ায় জনগণের অভিযোগ শোনার নিমিত্তে রাজ প্রাসাদের সামনে একটি ঢোল (চিনমুনগু) স্থাপন করেন, কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে উক্ত ঢোলে আঘাত করতেন তখন রাজপ্রাসাদের কর্মচারীরা তাঁর অভিযোগ লিপিবদ্ধ করে রাজার নিকট উপস্থাপন করতেন এবং সে অনুযায়ী প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হতো। উক্ত ডাইনাষ্টিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল শ্লোগান ছিল The People's Voice is the Voice of Heaven (Korea)।
- **অটোমান সাম্রাজ্যের** সুলতান সুলেমান শুক্রবারে মসজিদে নামাজের পরে জনসাধারণের লিখিত অভিযোগ গ্রহণ করতেন এবং পরে পড়তেন। যার বিরুদ্ধে অভিযোগ আসতো সে যে পদ মর্যাদারই হোক না কেন তাকে ডেকে তাঁর বিরূদ্ধে আনীত অভিযোগের বিষয়ে জিজ্ঞাসাবাদ করতেন এবং যথাযথ প্রতিকারের ব্যবস্থা নিতেন।

বর্তমানে দক্ষিণ কোরিয়া, মালয়েশিয়া, ভারত, নেপালসহ বিভিন্ন দেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে। বিশেষ করে ভারতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত একটি মন্ত্রণালয় রয়েছে যা হলোMinistry of Personnel, Public Grievance and Pensions এর আওতাধীন Administrative Reform। তাছাড়া মন্ত্রিপরিষদ সচিবালয়ে Director of Public Grievance রয়েছে যারা পলিসি নিয়ে কাজ করে থাকেন।

**সাউথ কোরিয়া:** কোরিয়াতে বর্তমানে E-People নামক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু রয়েছে যার মাধ্যমে অনলাইনে জনসাধারণ অভিযোগ দায়ের করে প্রতিকার পেতে পারেন।

**মালোয়েশিয়াঃ** প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে Public Complaint Bureauরয়েছে যার মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হয়।

এছাড়াও বিভিন্ন কর্পোরেট অফিসে অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিদ্যমান রয়েছে।

৩) বলুন,

**জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ সংক্ষুব্ধতা যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। সেবা সংক্রান্ত নাগরিকের এই ক্ষোভ প্রশমনের ক্ষেত্র বা প্লাটফরমকেই বলা হয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বা Grivance Redress System (GRS).**

৪)সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন।

### ধাপ ২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি

১) বলুন, এর আগে আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণানিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন,গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’।

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।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতাঁর 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।

৩) এখন স্লাইড ও নিম্নের বর্ণনা অনুযায়ীঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি নিয়ে সংক্ষেপেআলোচনা করুন-

(ক) গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য।

(খ) জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০ এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তি ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়।

(গ) সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিস্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে।

৫) বলুন,২০১৪-২০১৫ সনে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রবর্তিত হয়, উক্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য (mandatory objective) হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।সেই হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে বর্তমানে প্রতিটি সরকারি/ আধা সরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানে প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা হয়।

৬) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন এবং উত্তর দিন।

**ধাপ ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা**

১) বলুন, এখন আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কতিপয় সংজ্ঞা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সংজ্ঞা কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

(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 বোঝাবে।

২) সকলে বিষয়টি ভালোভাবে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন।

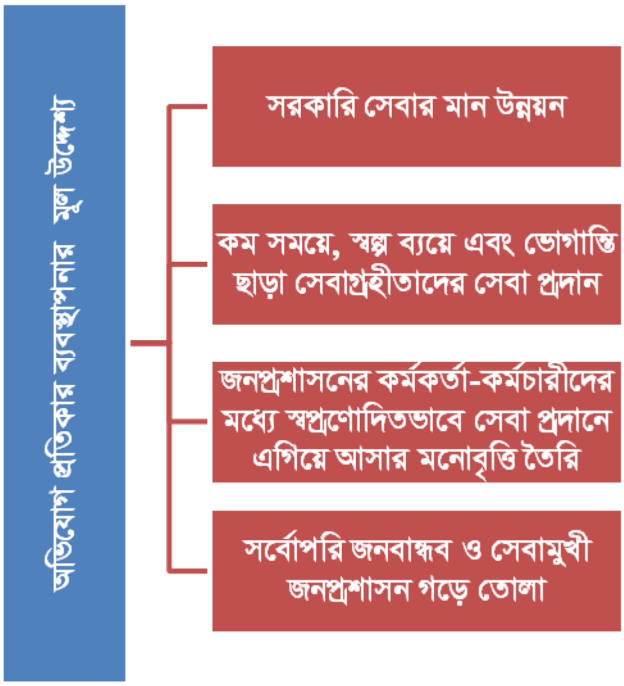
**ধাপ ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য**

১) বলুন, এখন আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

(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 গ্রহণকরছে।

(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।এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকারব্যবস্থা থাকা আবশ্যক। 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 যেকোনো 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 ।

২) এখন নিচের স্লাইড দেখিয়ে সারসংক্ষেপ করুন-




৩) সকলে বিষয়টি কতটুকু বুঝেছে যাচাই করুন এবং কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে সুযোগ দিন। বুঝে শুনে উত্তর দিন।

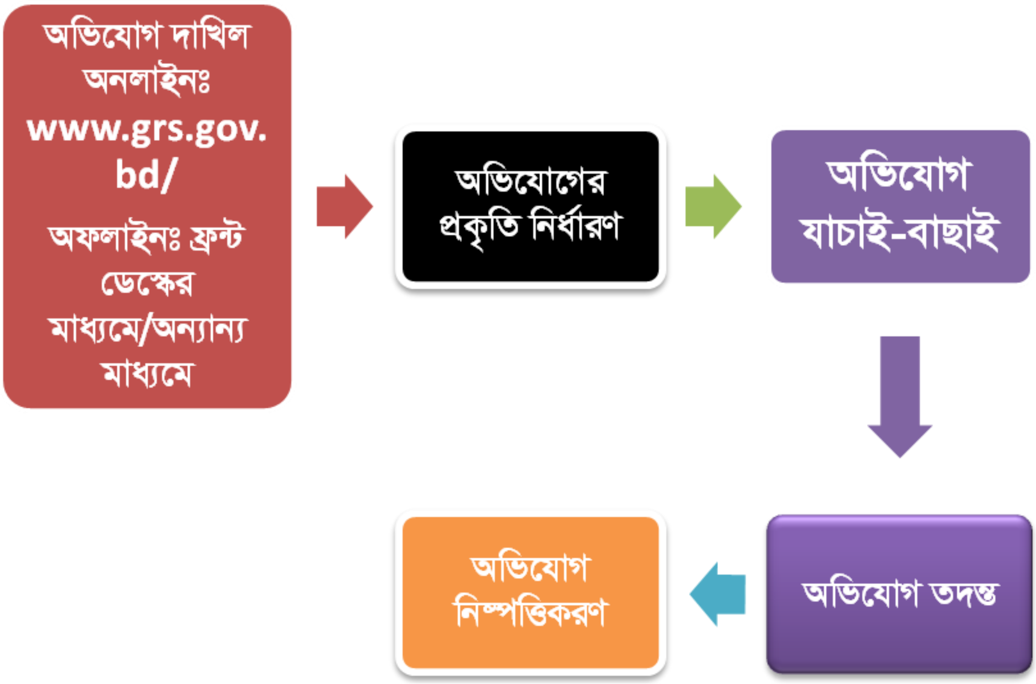
### ধাপ ৫.বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

১) বলুন, এতক্ষণ আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করেছি। বলুন, এখন আমরা বাংলাদেশে জিআরএস প্রবর্তনের ভিত্তি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-বাংলাদেশে জিআরএস প্রবর্তনের ভিত্তি সম্পর্কে কেউ কিছু জানে কি না? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

- জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদন
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে জারিকৃত পরিপত্র
- সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬২ (১) ও (২) নির্দেশ
- সীমিত পরিসরে manually অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শুরু
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু
- অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম সুসংহত করার লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ
- সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ (২০০৮)
- অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগ-এ পত্র প্রদান
- সীমিত পরিসরে গণশুনানি প্রবর্তন (২০১০)
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার জন্য একটি TA project নেয়া হয় (২০১২)
- অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয় এবং সম্ভব্যতা যাচাই করা হয় (২০১২)
- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে(২০১৫)
- অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে একাধিক আন্ত:মন্ত্রণালয় বৈঠক এবং ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা প্রণয়ন (২০১৫)
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাঁদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি অংশ হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

### ধাপ ৬. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রধান ধাপসমূহ

১) বলুন, এতক্ষণ আমরাঅভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ভিত্তি নিয়ে আলোচনা করেছি। বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান ধাপসমূহ নিয়ে আলোচনা করব। বলুন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রধান ধাপ হচ্ছে ৫টি যা নিম্নে উল্লেখ করা হলো-



২) বলুন, প্রতিটি বিষয় নিয়ে পরবর্তী ধাপগুলোতে বিস্তারিত আলোচনা করা হবে।

## অধিবেশন-০৩: অভিযোগের প্রকৃতি ও অভিযোগ দাখিল এবং নিষ্পত্তিকরণ

**অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ** এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

(ক) অভিযোগের প্রকৃতি (নাগরিক, কর্মচারী ও দাপ্তরিক) ব্যাখ্যা করতে পারবেন

(খ) অভিযোগ দাখিল ও অভিযোগ যাচাই-বাছাই করার সক্ষমতা অর্জন করবেন

(গ) অভিযোগ তদন্ত ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করার দক্ষতা অর্জন করবেন।

<u>আলোচ্যসূচি</u>

১) অভিযোগের প্রকৃতি

২) অভিযোগ দাখিল

৩) অভিযোগ যাচাই-বাছাই

৪) অভিযোগ তদন্ত

৫) অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ

**সময়ঃ**১১.৩০-০১.০০

**পদ্ধতিঃ** বড় দলে আলোচনা উপস্থাপন-আলোচনা প্রশ্নোত্তর, বক্তৃতা

**উপকরণঃ** স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

### ধাপ ১. অভিযোগের প্রকৃতি

১) বলুন, এখন আমরাঅভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগের প্রকৃতিগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন, অভিযোগ ৩ ধরনের হতে পারে। নাগরিক অভিযোগ, কর্মকর্তা-কর্মচারী সংক্রান্ত অভিযোগ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ।

২) এখন স্লাইড ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করুন-

**অভিযোগের প্রকৃতি**

**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।

**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।

**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।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন। রিপিট করুন, অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন।

### ধাপ ২. অভিযোগ দাখিল

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের প্রকৃতি নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ দাখিল সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

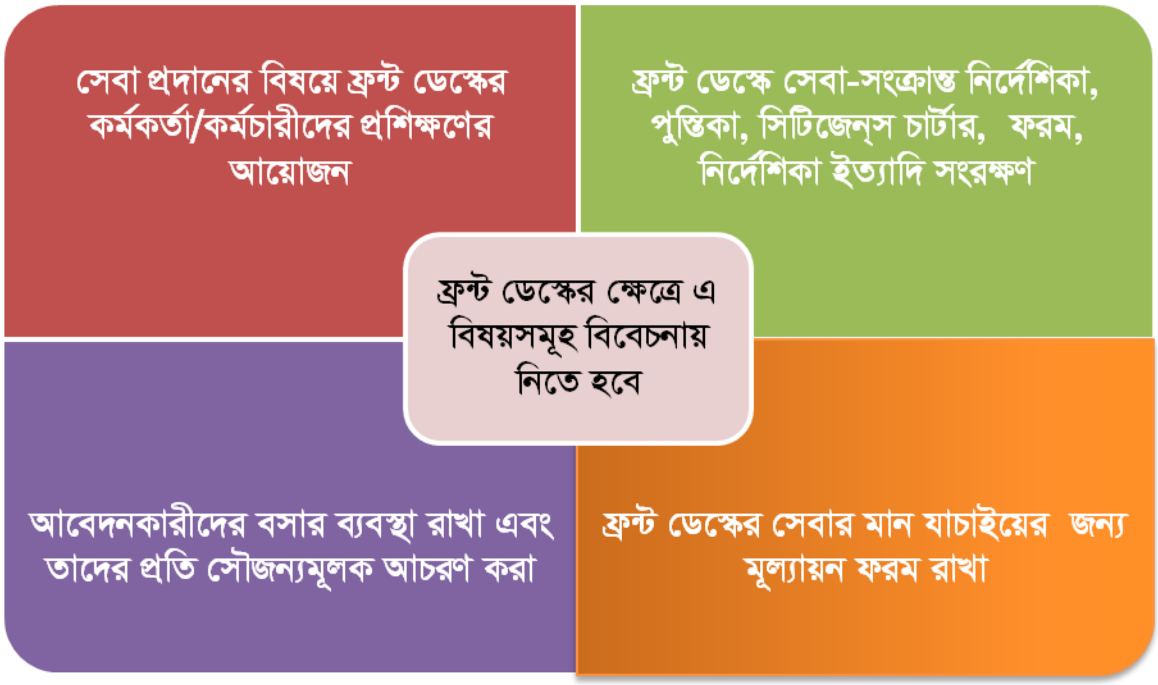
২) এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ীঅভিযোগ দাখিল বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোষ্টার পেপার বাফ্লিপশিটে লিখে রাখতে পারেন।

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

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্তওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিস্পত্তি 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 ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকারপত্র প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;

(গ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশ্লিষ্টঅভিযোগের 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:




(ঙ) ডাকযোগে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ সম্ভব হলে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে এন্ট্রি করতে হবে। কোনো দপ্তরে ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা-সিস্টেম চালু না থাকলে ই ফাইলে এন্ট্রি করতে হবে। ই-ফাইল না থাকলে পত্র প্রাপ্তির তিন দিনের মধ্যে ডাকযোগে প্রাপ্তি স্বীকারপত্র দিতে হবে।

(চ) ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দিতে হবে এবং অভিযোগ নিস্পত্তির প্রত্যাশিত তারিখ উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করতে হবে। জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে ই-ফাইলে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ, অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে নিস্পত্তির জন্য প্রেরণ করবেন। অভিযোগ নিস্পত্তির পর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা,অভিযোগগ্রহণকারী এবং জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তাকে অবহিত করবেন। অভিযোগ নিস্পত্তি ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে পূর্ণরূপে চালু না হওয়া পর্যন্ত ফ্রন্ট ডেস্কে ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগও ই-ফাইল সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে।

(ছ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। তবে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই সেবার আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়ে থাকলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে;

(জ) 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 তাঁর মনোনীত কর্মকর্তা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন;

(ঝ) 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;

(ঞ) 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;

(ট) অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।

(ঠ) নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না-[৩]

- কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীনবিষয়
- তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত বিষয় এবং
- আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এমন কোনো বিষয়।

৩) এখন এভাবে সারসংক্ষেপ করুন-

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

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;

মন্ত্রণালয়/বিভাগ সংশিষ্ট 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;

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;

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

অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।

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।

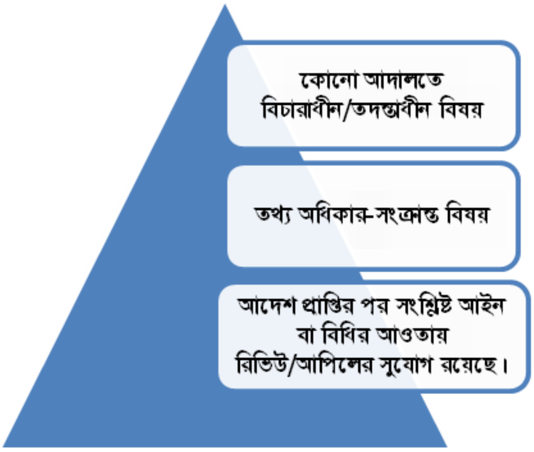
[৩]এখানে উল্লেখ্য যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার আওতায় ব্যক্তিগত বা পারিবারিক বা ধর্মীয় কোনো বিষয়ে অভিযোগ দায়ের করা যাবে না।

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;

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

অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করা যাবে।

<u>নিম্নের বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না</u>




## ধাপ ৩. অভিযোগ যাচাই-বাছাই

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ দাখিল নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ যাচাই বাছাইসম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় কোনটি অভিযোগ এবং কোনটি অভিযোগ নয় তা নিয়ে অস্পষ্টতা সৃষ্টি হয়, এ আলোচনার মাধ্যমে এ বিষয়গুলো সুস্পষ্ট করার চেষ্টা করা হয়েছে।

২) এখন নিম্ন তালিকা ও আপনার অভিজ্ঞতা অনুযায়ী অভিযোগের যাচাই বাছাই বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বাফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।

**<u>অভিযোগ যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে করণীয়</u>**[4]

(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 কি না ;
২) সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)- এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না ;
৩) অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কি না ;
৪) অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না ;
৫) অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না ;
৬) অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না ;
৭) অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না;
৮) অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না ;

[4]কোনো অভিযোগ সেবা প্রদানকারী দপ্তর/সংস্থার সেবা কিম্বা পন্যের মান অথবা সেবাপ্রদান পদ্ধতি সম্পর্কিত কিনা তা স্পষ্টিকরণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন করা হয় অর্থাৎ কোনো দপ্তর বা সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখিত কোনো সেবার বিপরীতে অভিযোগ উত্থাপিত না হলে তার প্রতিকার হয় না, এমনকি তা কখনো কখনো গ্রহণ করাও হয় না। এক্ষেত্রে প্রায়ই লক্ষ্য করা যায় বিভিন্ন দপ্তর/সংস্থা তাদের প্রতিশ্রুত সকল সেবা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ করেন না। তাই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে দপ্তর/সংস্থাসমূহকে তাদের দেয় সকল সেবা কার্যক্রম উল্লেখ করতে হবে। এমন কোনো সেবা যা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে উল্লেখ করা হয়নি কিন্তু অভিযোগটি প্রদত্ত সেবাসংশ্লিষ্ট সেক্ষেত্রে অভিযোগটির প্রতিকারের ব্যবস্থা করা বাঞ্ছনীয়।

৯) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ এর অনুচ্ছেদ ৬.১ (চ)-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না ;

১০) 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 সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ /সংস্থা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে;

(গ) সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই মডিউলের 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 নিস্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৩) পুরো বিষয়টি সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন, দু-একজনকে প্রশ্ন করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন, প্রয়োজনে আবার ব্যাখ্যা করুন, আলোচনা শেষ করার আগে নিশ্চিত হোন যে বিষয়টি সকলের কাছে বোধগম্য হয়েছে।

## ধাপ ৪. অভিযোগ তদন্ত

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ যাচাই বাছাই নিয়ে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগের তদন্ত নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগেরতদন্ত সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন,

(ক) কোনো অভিযোগ প্রাথমিকভাবে যাচাই-বাছাইয়ের পর তা গ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হলে অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা প্রতিষ্ঠান-প্রধানকে অবহিতকরণপূর্বক সংশ্লিষ্ট সেবাদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ করবেন। তবে, অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর বিরুদ্ধে অভিযোগ উত্থাপিত হলে আপিল কর্মকর্তা এ বিষয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;

(খ) সংশ্লিষ্ট সেবাদানকারী কর্মকর্তা অভিযোগ অস্বীকার করলে অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং উভয় পক্ষের বক্তব্য পর্যালোচনা করবেন;

(গ) অনিক-এর নিকট 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। এক্ষেত্রে তিনি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীর অব্যবহিত উর্ধতন কর্মকর্তাকে বিষয়টি অবহিত করবেন;

(ঘ) আপিল কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্র এবং উভয় পক্ষের বক্তব্য পর্যালোচনা করবেন। তাঁর নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তাহলে তিনি তা প্রতিপালন করার জন্য সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;

(ঙ) যে ক্ষেত্রে অনিক-এর নিজের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে সে ক্ষেত্রে আপিল কর্মকর্তা অনিক হিসেবে এবং তাঁর উর্ধতন কর্মকর্তা আপিল কর্তৃপক্ষ হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;

(চ) 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;

(ছ) তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন;

(জ) 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;

(ঝ) 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;

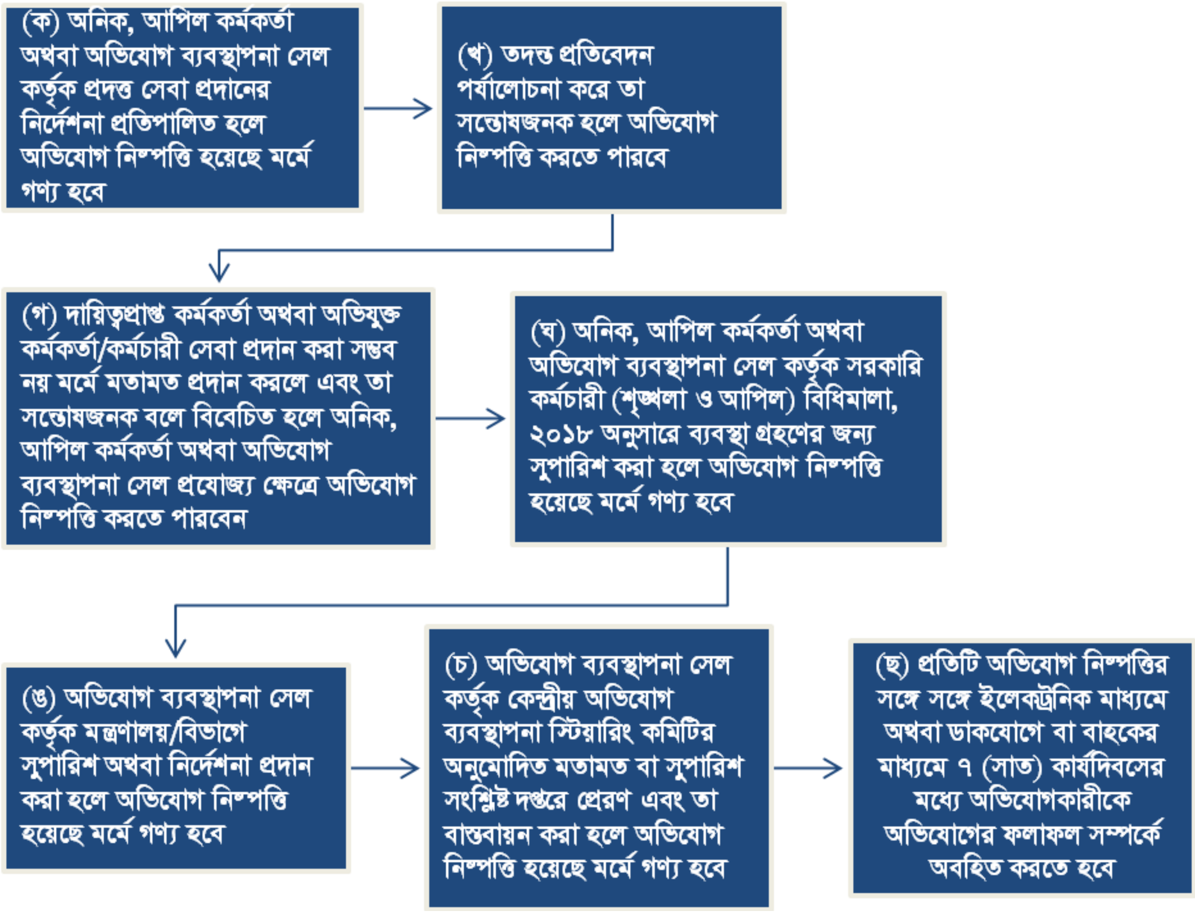
(ঞ) সংস্থা প্রধানের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের হলে তা তদন্তের জন্য তাঁর উর্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে;

(ট) অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে প্রদেয় সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে বিষয়টি নিস্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করা যেতে পারে। তবে অসদারণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

## ধাপ ৫. অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের তদন্ত সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অভিযোগের নিষ্পত্তি বিষয়ে আলোচনা করুন, প্রয়োজনে তালিকাটি আগে থেকে রঙিন পোস্টার পেপার বাফ্লিপশিটে বা ব্রাউন পেপারে লিখে রাখতে পারেন।




৩) বলুন, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক কোনো অভিযোগ গ্রহণের তারিখ হতে অনধিক ৩ মাসের মধ্যে তাঁর নিষ্পত্তি করতে হবে। অনিবার্য কারণে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে যথাযথ কর্তৃপক্ষ নিষ্পত্তির সময়সীমা অনধিক ১ মাস বর্ধিত করতে পারবেন।

৪) অভিযোগের বিষয়সমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতাঁর সঙ্গে নিষ্পত্তি করতে হবে। নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কোনো বিষয়ের নিষ্পত্তি করা না গেলে উপযুক্ত ব্যাখ্যাসহ তা প্রতিকারপ্রার্থীকে জানাতে হবে।

৫) যে সকল প্রতিষ্ঠানে ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা যথাযথভাবে কার্যকর রয়েছে সে সকল প্রতিষ্ঠানে অনিক ওয়েবে প্রাপ্ত অভিযোগ যথানিয়মে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৬) প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তির ৭ কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে ডাকযোগে, বাহকের মাধ্যমে অথবা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে।

৭) প্রতিষ্ঠান প্রধান স্বীয় দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাজ পরিদর্শন করে ত্রৈমাসিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন তৈরি করবেন।

৩) এখন নিম্নে বর্ণিত কেস স্টাডিগুলো নিয়ে আলোচনা করুন এবং এ ধাপের আলোচনা শেষ করুন।

**জিআরএস এর আওতায় নিষ্পত্তিকৃত কয়েকটি কেস নিম্নে উল্লেখ করা হলো-**

**<u>কেস স্টাডি-১</u>**

রিক্রুটিং এজেন্সী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টরপ্রাইজ (আরএল-২৮৪) এর বিরুদ্ধে জনাব মোঃ আমানউল্লাহ, গ্রাম-দক্ষিণ বেলীবাগান, পোঃ+থানা+জেলা- নারায়নগঞ্জ কর্তৃক অভিযোগ বিএমইটি-তে পাওয়ার পর তদন্ত কমিটি গঠন করা হয়। কমিটির তদন্ত কর্মকর্তাগণ তদন্ত করে প্রতিবেদন দাখিল করেন। তদন্তে রিক্রুটিং এজেন্সী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টারপ্রাইজ (আরএল-২৮৪) এর বিরুদ্ধে বাদী জনবা মোঃ আমান উল্লাহ এর অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি। পরবর্তীতে বাদী কর্তৃক ৩০০/-(তিনশত) টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে স্বাক্ষরপূর্বক অভিযোগ প্রত্যাহার করে নেয়ায় এবং অভিযোগ প্রত্যাহারের আবেদন করায় রিক্রুটিং এজেন্সী মেসার্স আল ফয়সাল এন্টারপ্রাইজ (আরএল-২৮৪) কে অভিযোগ হতে অব্যাহতি প্রদান করা হয়েছে।

**<u>কেস স্টাডি-২</u>**

জনৈক ভোক্তা সুরাইয়া মিতু, ৫৪ গুলশান এভিনিউ, গুলশানে অবস্থিত AHANG FASHION&CRAFTS LTD মেয়াদ উত্তীর্ণ কসমেটিকস সামগ্রী বিক্রয়/বিতরণ করে আসছে মর্মে ই-মেইল যোগে একটি অভিযোগ বিএসটিআই অফিসে প্রেরণ করে। উক্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী AHANG FASHION&CRAFTS LTD এর বিরুদ্ধে দ্রুত ও কার্যকরী আইনানুগ ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য পরিচালক (সিএম)-কে নির্দেশ প্রদান করেন। নির্দেশনা অনুযায়ী গত ২১-৯-২০১৬ তারিখে সিএম উইং কর্তৃক AHANG FASHION&CRAFTS LTD এ মোবাইল কোর্ট পরিচালনা করে মেয়াদ উত্তীর্ণ পণ্য সামগ্রী ধ্বংস করা হয় এবং উক্ত প্রতিষ্ঠানকে বিধি মোতাবেক আর্থিক জরিমানাও করা হয়। এছাড়াও অভিযোগকারীকে বিএসটিআই কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে গত ২৬-৬-২০১৬ তারিখে ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করা হয়।

**<u>কেস স্টাডি-৩</u>**

জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার, গাজীপুর ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অনিয়ম ও আর্থিক দুর্নীতির অভিযোগ বিষয়ে জনাব আনোয়ার হোসেন, সহকারী পরিচালক (অডিট), প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর, ঢাকাকে তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগ করা হয়। তিনি প্রতিবেদন দাখিল করেন। জনাব সিরাজুল ইসলাম (এএমও) এর বিরুদ্ধে অভিযোগ প্রমাণিত হওয়ায় ১টি বার্ষিক বর্ধিত বেতন ২ বছরের জন্য স্থগিত করণের মাধ্যমে বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

**<u>কেস স্টাডি-৪</u>**

বনভয়েজ ট্রাভেলস এন্ড ওভারসীজ (প্রাঃ) লিঃ (আরএল-৫০৯) এর বিরুদ্ধে মোছাম্মদ রোকেয়া বেগম গ্রাম-বেজগাও, উপজেলা- লৌহজং জেলা- মুন্সিগঞ্জ কর্তৃক আনীত অভিযোগের জনাব আবুল খায়ের অবৈধভাবে ইরাকে বসবাস ও ভুয়া পাসপোর্ট বহনের অপরাধে ইরাকি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আটক হয়। পরবর্তীতে বাগদাদ এয়ারপোর্ট পুলিশ স্টেশন জেলে আটক থাকার পর মিশন তাঁকে আইনী ও ভাষান্তর সহায়তা এবং ট্রাভেলস পারমিট (টিপি) দিয়ে মার্চ,২০১৫ সালে বাংলাদেশে পাঠিয়েছে বলে মিশনের নিকট তথ্য রয়েছে মর্মে জানায়। উক্ত অভিযোগের তদন্ত প্রতিবেদন ব্যুরোর পত্র নং-৪৯.০১.০০০০.০২০.৩১.৬৪৭.১৫-৫৫৬ তারিখ ২১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-৪৯.০০৭.৫০৯.০০.০১.২০১২.৪১১, তাং ১৫/০৬/২০১৬ মোতাবেক এজেন্সীকে অব্যাহতি প্রদান করা হয়েছে।

# অধিবেশন-০৪: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও আপিল প্রক্রিয়া

**অধিবেশনের উদ্দেশ্যঃ**

এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

(ক) অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা বলতে পারবেন

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা সম্পর্কে ব্যাখ্যা করতে পারবেন

**(গ)** অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি, আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি বিশ্লেষণ করতে পারবেন

(ঘ) ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিশ্লেষণ করতে পারবেন

(ঙ) অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় ব্যাখ্যা করতে পারবেন

<u>আলোচ্যসূচি</u>

১) অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা
২) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ
৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি
৪) আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি
৫) অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা
৬) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি
৭) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি
৮) ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৯) অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়
১০) তদারকি ও পরিবীক্ষণ
১১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব
১২) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব

**সময়ঃ**০২.০০-০৩.৩০
**পদ্ধতিঃ** ব্রেইনস্টর্মিং, বড় দলে আলোচনা,উপস্থাপন-আলোচনা, প্রশ্নোত্তর
**উপকরণঃ** স্লাইড/ফ্লিপচার্ট, বোর্ড/ফ্লিপশিট, মার্কার, মাল্টিমিডিয়া

## ধাপ ১. অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করুন-

(ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-

i) সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস

ii) তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবসের 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।

৩) সকলে বুঝেছে কি না যাচাই করুন এবং প্রশ্ন করার সুযোগ দিন, নিজেও প্রশ্ন করুন, প্রয়োজনে রিপিট করুন, কিভাবে তাঁরা এ শিখন কাজে লাগাবে তা জানতে চান, শুনুন এবং এ ধাপ শেষ করুন।

### ধাপ ২. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমাসম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিয়োগ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিয়োগ প্রক্রিয়া কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

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 ন্যূনতম একজন যুগ্মসচিব।

## ধাপ ৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাজ কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

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।

## ধাপ ৪. আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা আপিল কর্মকর্তার নিয়োগ ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-আপিল কর্মকর্তার নিয়োগ প্রক্রিয়া ও আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

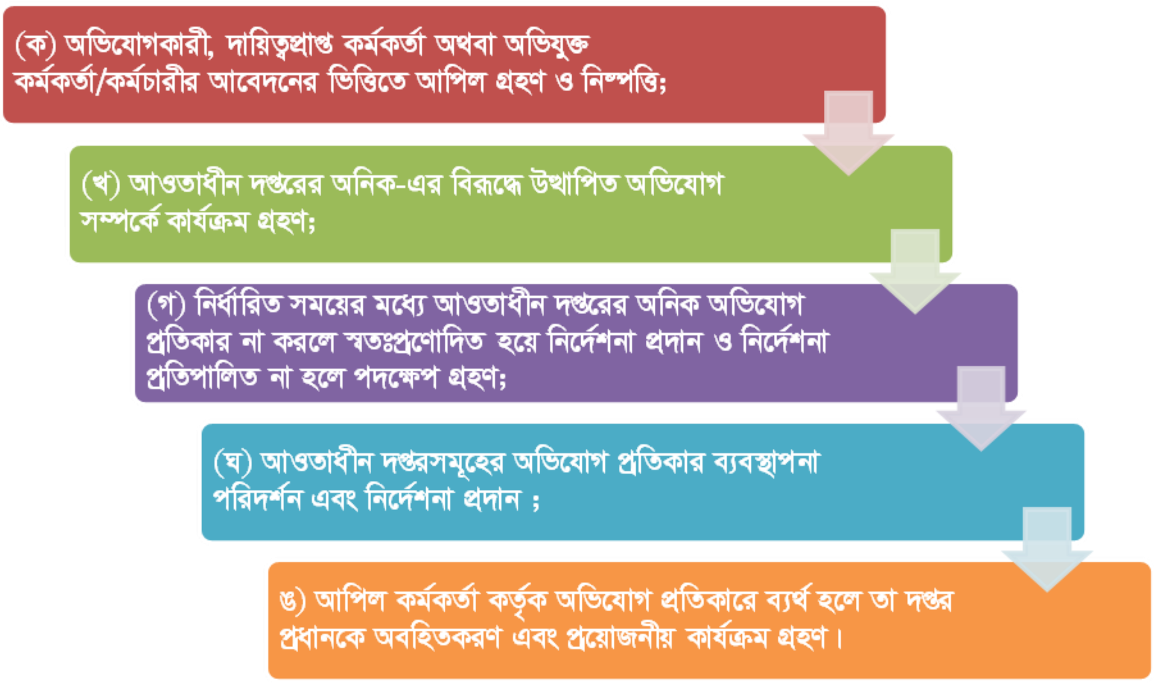
২) বলুন,অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে নিম্নরূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

(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।

**আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি:**

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:



### ধাপ ৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ নিষ্পত্তি ও এর সময়সীমা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

(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;

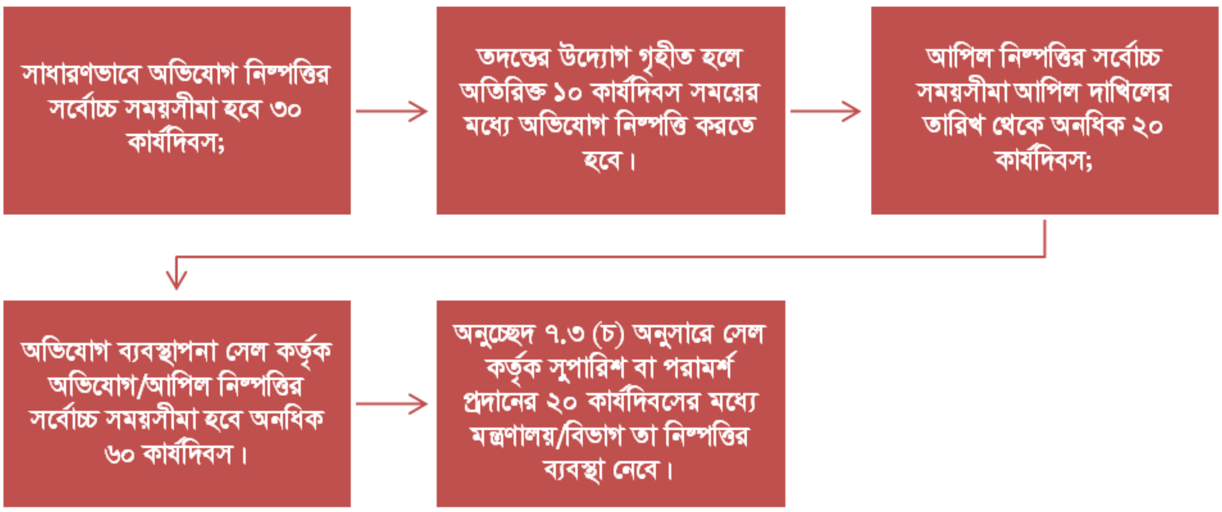
(ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে;

(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 ।

(ক) অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-




---

### ধাপ ৬. অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কমিটি:

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কতিপয় কমিটি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কতিপয় কমিটি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

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।

## ধাপ ৭. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধি সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের কার্যপরিধিঃ

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল নিম্নরূপ কার্যাবলি সম্পাদন করবেঃ

(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 সহজীকরণ 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।

## ধাপঃ৮.ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

১) বলুন, এখন আমরা ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-ওয়েবভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

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 ২০১৮ সালে নতুনভাবে প্রবর্তিত জিআরএস সফটওয়্যারের দ্বিতীয় ভার্সনটি সমন্বিত (comprehensive), একত্রিত (integrated) এবং ব্যবহারকারী বান্ধব একটি অভিন্ন প্লাটফর্ম হিসাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ভূমিকা পালন করছে।

GRS software (2nd version)-এর নিম্নোক্ত সুবিধাগুলি রয়েছেঃ

১) সরকারি দপ্তরসমূহের সিটিজেন্স চার্টার অন্তর্ভুক্ত করা যায়
২) ই-ফাইলের ইউজার আইডি ব্যবহার করে লগইন করা যায়
৩) ব্যবহারকারী লগইন করে রেজিস্ট্রেশন করতে পারে
৪) অভিযোগকারীর আপিল করার সুযোগ রয়েছে

৫) ফিডব্যাক প্রদান করা সম্ভব

৬) অভিযোগকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগের বিস্তারিত জানা সম্ভব

৭) ডকুমেন্ট এবং অডিও সংযুক্তকরণ করা যায়

৮) সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ প্রদান করা সম্ভব

৯) অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থা ট্র্যাকিং করা সম্ভব

১০) কল সেন্টার/UDC-এর মাধ্যমে আবেদন করা যায়।

### ধাপ ৯. অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয়

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগের নিষ্পত্তি সম্পর্কে আলোচনা করেছি। এখন আমরা অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো কী কী? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) এখন আপনার অভিজ্ঞতা ও স্লাইড অনুযায়ী অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কাজগুলো নিয়ে আলোচনা করুন।

**অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে 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 কোনো অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না।**

### ধাপ ১০. তদারকি ও পরিবীক্ষণ

১) বলুন, এখন আমরা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার তদারকি ও পরিবীক্ষণ নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-অভিযোগ ব্যবস্থাপনার তদারকি ও পরিবীক্ষণ সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

**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 মডিউলের আওতায় 'সচিব' বলতে 'সিনিয়র সচিব' এবং 'ভারপ্রাপ্ত সচিব'ও বোঝাবে।

(খ) উক্ত কমিটি প্রতি ছয় মাসে কমপক্ষে একবার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করবে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পন্ন অভিযোগের বিষয়েও কমিটি প্রয়োজনীয় দিক-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।

## ধাপ ১১. মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব

১) বলুন, এর আগে আমরা অভিযোগ ব্যবস্থাপনার তদারকি ও পরিবীক্ষণ নিয়ে আলোচনা করছি; এখন আমরামন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের দায়িত্বসম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন।

২) বলুন,

(ক) মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাঁদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্বের বিষয়ে সচেতন করবে

(খ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাঁদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মচারীদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করবে

(গ) সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ প্রতিবছর অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রতিবেদন প্রকাশ করবে

(ঘ) মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাঁদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহের তথ্য বাতায়নে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন, ফ্যাক্স এবং ইমেইল, আবেদনের পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন করতে হবে

(ঙ)মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাঁদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/দপ্তরসমূহ জিআরএস সম্পর্কে লিফলেট ও পুস্তক প্রকাশ এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করবে

(চ) যে সকল সেবা গ্রহণের জন্য সবচেয়ে বেশি আবেদন গৃহীত হয়, সেগুলো ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ নিতে হবে, যাতে অভিযোগের সংখ্যা ক্রমান্বয়েহ্রাস পায়

(ছ) প্রদত্ত সেবাসমূহ সহজীকরণের ব্যবস্থা নিতে হবে, যাতে সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায় এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহ অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক প্রতি মাসে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখায় ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে প্রেরণ করবে।

## ধাপ ১২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব

১) বলুন, এখন আমরা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব নিয়ে আলোচনা করব। জিজ্ঞাসা করুন-মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্ব সম্পর্কে আমরা কী জানি? উত্তর শুনুন এবং আপনার মতামত দিন। বলুন,

যে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে সর্বাধিক সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেগুলোর তালিকা প্রণয়ন করবে এবং অভিযোগের প্রতিকার ও নিরসনের কার্যকর ব্যবস্থা উদ্ভাবনের মাধ্যমে অভিযোগের সংখ্যা কমিয়ে আনার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে; এবংমন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার বার্ষিক মূল্যায়ন করে প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে।

## অধিবেশন-:০৫ কোর্স রিভিউ, কোর্স মূল্যায়ন, সমাপনী

**উদ্দেশ্যঃ** এ অধিবেশন শেষে প্রশিক্ষণার্থীগণ-

(ক) পুরো প্রশিক্ষণ কোর্সে কী কী বিষয়ে আলোচনা হয়েছে তা মনে করতে পারবেন

(খ) এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে তাঁদের জ্ঞান ও দক্ষতায় কী কী পরিবর্তন সাধিত হয়েছে তা পরিমাপ করতে পারবেন

(গ) পুরো কোর্স মূল্যায়ন করতে সক্ষম হবেন

<u>আলোচ্য বিষয়</u>

১) পুরো কোর্স রিভিউ

২) প্রশিক্ষনোত্তর মূল্যায়ন

৩) কোর্স মূল্যায়ন

৪) সমাপনী অনুষ্ঠান

**পদ্ধতি:** ফিস বৌল এক্সারসাইজ, বড় দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত কাজ

উপকরণ: কোর্স মূল্যায়ন ফরম (নীচে দেওয়া হয়েছে)

**সময়ঃ ০৪.১৫-০৫.০০**

### ধাপ ১. কোর্স রিভিউ

১) বলুন, আমরা ৩ দিনের এ প্রশিক্ষণ কোর্সটি মোটামুটি ভাবে শেষ করে ফেলেছি। এখন একটু দেখা দরকার আমরা কে কতটা মনে রাখতে পেরেছি। তাছাড়া কোর্সটির কোন কোন বিষয়গুলো আমাদের বেশি মনে আছে তাঁর দেখা দরকার। আর এজন্য ৮-১০ জন প্রশিক্ষণার্থীকে দরকার।

২) স্বেচ্ছাভিত্তিতে প্রশিক্ষণার্থীরা উঠে আসলে তাঁদের চেয়ারগুলো দিয়ে কক্ষের ভেতরে একটি ছোট সার্কেল তৈরি করুন। সার্কেলে একটি খালি চেয়ার রাখুন। অন্য প্রশিক্ষণার্থীদের দিয়ে বাইরে আর একটি সার্কেল তৈরি করুন।

৩) বলুন, ছোট সার্কেলে যারা বসেছে তাঁরাকোর্সটির প্রথম থেকে শেষ পর্যন্ত একে একে আলোচনা করবেন কিন্তু খাতা বা নোট বা গেজেট কিছুই দেখতে পারবেন না। যদি কোনোটি বাদ যায় তবে বাইরের সার্কেল থেকে একজন এসে ঐ খালি চেয়ারটিতে বসবেন এবং বাদ যাওয়া অংশটুকু বলে চলে যাবেন, তিনি বলার সময় ইনার সার্কেলের আলোচনা বন্ধ থাকবে। তিনি খালি চেয়ার ছেড়ে চলে গেলে ইনার সার্কেল আবার আলোচনা শুরু করবে। এভাবে চলতে থাকবে। এ পদ্ধতিতে কোর্স রিভিউ করুন। প্রশাংসা করুন, ধন্যবাদ দিন এবং শেষ করুন।

### ধাপ ২. প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষণ মূল্যায়ন

১) বলুন, এখন আমরা একটি ছোট্ট প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়নে অংশগ্রহণ করব। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থীকে প্রশিক্ষণোত্তরশিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা প্রদান করুন। প্রত্যেক প্রশিক্ষণার্থী তাঁদের নিজ নিজ জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা অনুযায়ী প্রশ্নমালা পূরণ করবে। বলুন, এর জন্য সময় রয়েছে ১৫মিনিট। ১৫ মিনিটের মধ্যে আমাদের শেষ করতে হবে। প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়ন প্রশ্নমালা নিম্নে দেওয়া হলো।

২) বলুন, প্রশ্নমালায় মোট ১৫টি প্রশ্ন আছে। প্রতিটি প্রশ্নের জন্য ৫টি করে উত্তর দেয়া রয়েছে। প্রথমে ভালো করে প্রশ্নটি পড়তে হবে, তাঁরপর উত্তরগুলো পড়তে হবে এবং তাঁরপর সঠিক উত্তরটি বাছাই করে নম্বরটির ওপর টিক চিহ্ন দিতে হবে। একটি প্রশ্নকে উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন এবং বুঝেছে কি না নিশ্চিত করুন।

৩) প্রশিক্ষণার্থীগণ কর্তৃক প্রশিক্ষণোত্তর মূল্যায়ন ফরম পূরণের পর তা সংগ্রহ করুন এবং সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে প্রথম অধিবেশন শেষ করুন।

**ধাপ ৩. কোর্স মূল্যায়ন**

১) কোর্স মূল্যায়ন ফরম দিন (মূল্যায়ন ফরম নীচে দেওয়া হলো)

২) দু একটি উদাহরণ দিয়ে বুঝিয়ে দিন।

৩) ১৫ মিনিটে মূল্যায়ন শেষ করতে অনুরোধ করুন।

৪) কোর্স মূল্যায়ন শেষে ফরম সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করুন।

**ধাপ ৪. সমাপনী অনুষ্ঠান**

১) সমাপনী অনুষ্ঠান আয়োজনে সার্বিক সহায়তা প্রদান করুন।

২) কোর্সের এ অংশটি পরিচালনা করার জন্য আয়োজকদের কাউকে অনুরোধ করুন অথবা প্রশিক্ষণার্থীদের কাউকে দায়িত্ব দিন।

৩) প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে থেকে দু-একজনকে বক্তব্য রাখার সুযোগ দিন

৪) আয়োজকদের মধ্য থেকে দু-একজনকে কিছু বলার জন্য অনুরোধ করুন

৫) প্রশিক্ষকদের মধ্য থেকে কেউ বলতে পারেন

৬) প্রধান অতিথিকে কিছু বলার জন্য অনুরোধ করুন এবং সার্টিফিকেট থাকলে তা বিতরণ করতে অনুরোধ করুন।

৭) ধন্যবাদ দিয়ে কোর্স শেষ করুন।

**সংযুক্তি-১**

**প্রশিক্ষণপূর্ব ও প্রশিক্ষণোত্তর শিক্ষণ মূল্যায়ন প্রশ্নমালা**

**প্রশিক্ষণের নামঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা শীর্ষক প্রশিক্ষণ**

**প্রশিক্ষণ ভেন্যুঃ.............................**

**তারিখঃ ........**

**প্রশিক্ষণার্থীর নামঃ .......................................................পদবীঃ**

| **প্রশ্ন** | **উত্তরমালা (সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন)** | |
|---|---|---|
| **১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য কী?** | (১) | সরকারি সেবার মান নিয়ে অভিযোগ যাতে কম হয় তা নিশ্চিত করা |
| | (২) | সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি করা, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান করা |
| | (৩) | সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করা |
| | (৪) | জানি না |
| **২. অভিযোগ কত প্রকৃতির হতে পারে?** | (১) | ৩ প্রকারের |
| | (২) | ৪ প্রকারের |
| | (৩) | ২ প্রকারের |
| | (৪) | জানি না |
| **৩. কোন বিষয়গুলোর ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না?** | (১) | খাসজমি সংক্রান্ত কোনো বিষয় নিয়ে |
| | (২) | পুলিশের কোনো কাজ নিয়ে |
| | (৩) | কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন, তথ্য অধিকার-সংক্রান্ত এবংআদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে। |
| | (৪) | জানি না |
| **৪. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কিভাবে নিয়োগ দিতে হবে?** | (১) | নতুন পদ সৃষ্টি করে নিয়োগ দিতে হবে |
| | (২) | বিদ্যমান লোকবল থেকেই পেশাগত জ্ঞান, দক্ষতা দৃষ্টিভঙ্গি বিবেচনা করে নিয়োগ দিতে হবে |
| | (৩) | সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের সব থেকে সিনিয়র অফিসারকে 'অনিক' নিয়োগ দিতে হবে |
| | (৪) | অফিসের একজনকে দিলেই হয় |
| **৫. অভিযোগ কিভাবে দাখিল করা যায়?** | (১) | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবরে ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে |
| | (২) | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্তওয়েবসাইট (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 |
| | (৩) | 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 |
| | (৪) | ওপরের সবগুলোই সঠিক |
| **৬. অভিযোগ কিভাবে যাচাই-বাছাই করতে হয়?** | (১) | অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কি না |
| | (২) | সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কি না |
| | (৩) | অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ সংক্রান্ত কি না |
| | (৪) | ওপরের সবগুলোই সঠিক |
| **৭.তদন্ত প্রতিবেদন দাখিলের জন্য অনিক সর্বোচ্চ কত কার্যদিবস সময় নির্ধারণ করে দেবেন?** | (১) | ১০ দিন |
| | (২) | ১৫ দিন |
| | (৩) | ২০ দিন |

| প্রশ্ন | উত্তরমালা (সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন) | |
|---|---|---|
| | (৪) | জানি না |
| ৮. অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা কত? | (১) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |
| | (২) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৪০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১৫ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |
| | (৩) | সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ২০ কার্যদিবস, তবেতদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করতে হবে |
| | (৪) | জানি না |
| ৯. আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা কত? | (১) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ১০ কার্যদিবস |
| | (২) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস |
| | (৩) | আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ৩০ কার্যদিবস |
| | (৪) | জানি না |
| ১০. অসত্য অভিযোগের ক্ষেত্রে করণীয় কী | (১) | অসত্য অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে ডিজিটাল আইনে মামলা করতে হবে |
| | (২) | অসত্য অভিযোগকারীর বিরুদ্ধে ফৌজদারি আইনে মামলা করতে হবে |
| | (৩) | 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। |
| | (৪) | সবগুলোই করা উচিত |
| | (৪) | জানি না |