(ঘ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষের বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদের অধিকার ক্ষতিগ্রস্ত হইতে পারে এইরূপ বাণিজ্যিক বা ব্যবসায়িক অন্তর্নিহিত গোপনীয়তা বিষয়ক, কপিরাইট বা বুদ্ধিবৃত্তিক সম্পদ (Intellectual Property Right) সম্পর্কিত তথ্য;

(ঙ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো বিশেষ ব্যক্তি বা সংস্থাকে লাভবান বা ক্ষতিগ্রস্ত করিতে পারে এইরূপ নিম্নোক্ত তথ্য, যথা:

(অ) আয়কর, শুল্ক, ভ্যাট ও আবগারী আইন, বাজেট বা করহার পরিবর্তন সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;

(আ) মুদ্রার বিনিময় ও সুদের হার পরিবর্তনজনিত কোনো আগাম তথ্য;

(ই) ব্যাংকসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পরিচালনা ও তদারকি সংক্রান্ত কোনো আগাম তথ্য;

(চ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে প্রচলিত আইনের প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হইতে পারে বা অপরাধ বৃদ্ধি পাইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(ছ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে জনগণের নিরাপত্তা বিঘ্নিত হইতে পারে বা বিচারাধীন মামলার সুষ্ঠু বিচার কার্য ব্যাহত হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(জ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির ব্যক্তিগত জীবনের গোপনীয়তা ক্ষুণ্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(ঝ) কোনো তথ্য প্রকাশের ফলে কোনো ব্যক্তির জীবন বা শারীরিক নিরাপত্তা বিপদাপন্ন হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(ঞ) আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সহায়তার জন্য কোনো ব্যক্তি কর্তৃক গোপনে প্রদত্ত কোনো তথ্য;

(ট) আদালতে বিচারাধীন কোনো বিষয় এবং যাহা প্রকাশে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের নিষেধাজ্ঞা রহিয়াছে অথবা যাহার প্রকাশ আদালত অবমাননার শামিল এইরূপ তথ্য;

(ঠ) তদন্তাধীন কোনো বিষয় যাহার প্রকাশ তদন্তকাজে বিঘ্ন ঘটাইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(ড) কোনো অপরাধের তদন্তপ্রক্রিয়া এবং অপরাধীর গ্রেফতার ও শাস্তিকে প্রভাবিত করিতে পারে এইরূপ তথ্য;

(ঢ) আইন অনুসারে কেবল একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য প্রকাশের বাধ্যবাধকতা রহিয়াছে এইরূপ তথ্য;

(ণ) কৌশলগত ও বাণিজ্যিক কারণে গোপন রাখা বাঞ্ছনীয় এইরূপ কারিগরি বা বৈজ্ঞানিক গবেষণালব্ধ কোনো তথ্য;

(ত) কোনো ক্রয় কার্যক্রম সম্পূর্ণ হইবার পূর্বে বা উক্ত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে সংশ্লিষ্ট ক্রয় বা উহার কার্যক্রম সংক্রান্ত কোনো তথ্য;

(থ) জাতীয় সংসদের বিশেষ অধিকারহানির কারণ হইতে পারে এইরূপ তথ্য;

(দ) কোনো ব্যক্তির আইন দ্বারা সংরক্ষিত গোপনীয় তথ্য;

(ধ) পরীক্ষার প্রবেশপত্র বা পরীক্ষায় প্রদত্ত নম্বর সম্পর্কিত আগাম তথ্য;

(ন) মন্ত্রিপরিষদ বা, ক্ষেত্রমত, উপদেষ্টা পরিষদের বৈঠকে উপস্থাপনীয় সার-সংক্ষেপসহ আনুষঙ্গিক দলিলাদি এবং উক্তরূপ বৈঠকের আলোচনা ও সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত কোনো তথ্য;

আরো শর্ত থাকে যে, এই ধারার অধীন তথ্য প্রদান স্থগিত রাখিবার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তথ্য কমিশনের পূর্বানুমোদন গ্রহণ করিতে হইবে।

এ আইনের ৩২ ধারায় বলা হয়েছে যে-কতিপয় সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এ আইন প্রযোজ্য হবে না- যা নিচে উল্লেখ করা হলো

- এই আইনে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, তফসিলে উল্লিখিত রাষ্ট্রীয় নিরাপত্তা ও গোয়েন্দা কার্যে নিয়োজিত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে এই আইন প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, উক্ত সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের কোনো তথ্য দুর্নীতি বা মানবাধিকার লংঘনের ঘটনার সহিত জড়িত থাকিলে উক্ত ক্ষেত্রে এই ধারা প্রযোজ্য হইবে না।
- উপ-ধারা (২) এ উল্লিখিত তথ্য প্রাপ্তির জন্য কোনো অনুরোধ প্রাপ্ত হইলে সংশ্লিষ্ট সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান, তথ্য কমিশনের অনুমোদন গ্রহণ করিয়া, অনুরোধ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে অনুরোধকারীকে উক্ত তথ্য প্রদান করিবে।
- তফসিলে উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানসমূহের সংখ্যার হ্রাস বা বৃদ্ধিও প্রয়োজনে সরকার তথ্য কমিশনের সহিত পরামর্শক্রমে, সময় সময়, সরকারি গেজেটে প্রজ্ঞাপন দ্বারা, উক্ত তফসিল সংশোধন করিতে পারিবে।

স্বপ্রণোদিতভাবে যেসব তথ্য প্রকাশ করা যাবে
সরকার তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এর ধারা ৬ (১) এবং ৬(৮)-এর বিধানানুসারে সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত, সংবিধিবদ্ধ ও সংবিধান অনুযায়ী গঠিত সংস্থাসহ বিদেশি ও সরকারি অনুদানপ্রাপ্ত বেসরকারি সংস্থাসমূহের তথ্য জনগণ তথা সেবা গ্রহীতার নিকট সহজলভ্য করার জন্য তথ্য অধিকার (তথ্য প্রকাশ ও প্রচার) প্রবিধানমালা, ২০১০ প্রণয়ন করেছে। এ প্রবিধানমালায় সকল প্রতিষ্ঠান যেসব তথ্য স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশ করবে তার তালিকা প্রদান করা হয়েছে।

এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। তৎপ্রেক্ষিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা প্রণয়ন করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেছে। তথ্য অবমুক্তকরণ নির্দেশিকা প্রণয়ন ও এর চর্চা তথ্যে নাগরিকের প্রবেশাধিকার সৃষ্টির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। পাশাপাশি আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য প্রদান বা স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশে কর্তৃক্ষের অভ্যন্তরীণ প্রস্তুতিকে সুদৃঢ় করে।

সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, বিভাগ, অধিদপ্তর এবং ক্ষেত্রবিশেষে বেসরকারি সংস্থা এ আইনের ৬ ধারার বিধান মোতাবেক তাদের তথ্য ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রকাশ করেছে এবং করছে। যে কেউ ওয়েব সাইট ব্রাউজ করে তথ্য পেতে পারে। বাংলাদেশ সরকারের কেন্দ্রীয় ওয়েবসাইট হলো WWW.bangladesh.gov.bd। সকল সরকারি কর্তৃপক্ষকে সম্ভাব্য সকল তথ্য ব্যাপকভাবে প্রচার ও প্রকাশ নিশ্চিত করার কথা বলা হয়েছে।

তথ্য পাওয়ার জন্য আবেদন
(অ) নির্ধারিত ফরমে অনুরোধকারীর নাম, ঠিকানা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ফ্যাক্স নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা
(আ) যে তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হইয়াছে উহার নির্ভুল এবং স্পষ্ট বর্ণনা
(ই) অনুরোধকৃত তথ্যের অবস্থান নির্ণয়ের সুবিধার্থে অন্যান্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক তথ্য
(ঈ) কোন পদ্ধতিতে তথ্য পাইতে আগ্রহী উহার বর্ণনা অর্থাৎ পরিদর্শন করা, অনুলিপি নেওয়া, নোট নেওয়া বা অন্য কোনো অনুমোদিত পদ্ধতি

নির্ধারিত ফরম না থাকলে সাদা কাগজেও তথ্যের জন্য আবেদন করা যাবে।
উপ-ধারা (১) এর অধীন তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অনুরোধকারীকে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক উক্ত তথ্যের জন্য নির্ধারিত যুক্তিসংগত মূল্য পরিশোধ করিতে হইবে।

তথ্যের জন্য কার কাছে আবেদন করতে হবে
কোনো ব্যক্তি এই আইনের অধীন তথ্য প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য চেয়ে লিখিতভাবে বা ইলেক্ট্রনিক মাধ্যম বা ইমেইলে অনুরোধ করিতে পারিবেন।

আবেদন প্রাপ্তির পর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য প্রদানে করণীয়
(১) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ধারা ৮ এর উপ-ধারা (১) এর অধীন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে অনধিক ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

(২) উপ-ধারা (১) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, অনুরোধকৃত তথ্যের সহিত একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশিষ্টতা থাকিলে অনধিক ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে উক্ত অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিতে হইবে এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মর্মে বিবেচিত হইবেন।

(৩) উপ-ধারা (১) ও (২) এ যাহা কিছুই থাকুক না কেন, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কোনো কারণে তথ্য প্রদানে অপারগ হইলে অপারগতার কারণ উল্লেখ করিয়া আবেদন প্রাপ্তির ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে তিনি উহা অনুরোধকারীকে অবহিত করিবেন।

তথ্য চেয়ে না পেলে করণীয়

কোন ব্যক্তি ধারা ৯ এর উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য লাভে ব্যর্থ হইলে কিংবা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কোন সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হইলে উক্ত সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার, বা ক্ষেত্রমত, সিদ্ধান্ত লাভ করিবার পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপীল কর্তৃপক্ষের নিকট আপীল করিতে পারিবেন।

আপিল কর্তৃপক্ষ, আপিল দায়ের প্রক্রিয়া ও আপিল নিষ্পত্তি

(ক) "আপিল কর্তৃপক্ষ" অর্থ

(অ) কোন তথ্য প্রদান ইউনিটের ক্ষেত্রে উক্ত ইউনিটের অব্যবহিত ঊর্ধ্বতন কার্যালয়ের প্রশাসনিক প্রধান; অথবা

(আ) কোন তথ্য প্রদান ইউনিটের ঊর্ধ্বতন কার্যালয় না থাকিলে, উক্ত তথ্য প্রদান ইউনিটের প্রশাসনিক প্রধান;

আপিল কর্তৃপক্ষ উপ-ধারা (১) বা (২) এর অধীন আপিল আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে

(ক) আপিল কর্তৃপক্ষ আবেদনকারী কর্তৃক অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশ প্রদান করিবেন অথবা

(খ) গ্রহণযোগ্য না হইলে আপিল আবেদনটি খারিজ করিয়া দিবেন।

উপ-ধারা (৩) এর অধীন তথ্য প্রদানের জন্য নির্দেশিত হইলে, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা উক্তরূপ নির্দেশ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ধারা ৯ এর, ক্ষেত্রমত, উপ-ধারা (১), (২) বা (৪) এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপিল আবেদনকারীকে অনুরোধকৃত তথ্য সরবরাহ করিবেন।

তথ্য কমিশন, তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের প্রক্রিয়া ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

১) কোনো ব্যক্তি নিম্নলিখিত কারণে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে যথা:

ধারা ১৩ এর উপ-ধারা (১) এ উল্লিখিত কারণে তথ্য প্রাপ্ত না হইলে

ধারা ২৪ এর অধীন প্রদত্ত আপিলের সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হইলে

ধারা ২৪ এ উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে তথ্য প্রাপ্তি বা, ক্ষেত্রমত, তথ্য প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত প্রাপ্ত না হইলে।

(২) উপ-ধারা (১) এর দফা (ক)তে উল্লিখিত বিষয়ে যে কোন সময় এবং দফা (খ) ও (গ) তে উল্লিখিত বিষয়ে উক্তরূপ সিদ্ধান্ত প্রদানের তারিখ বা, ক্ষেত্রমত, সময়সীমা অতিক্রান্ত হইবার তারিখ হইতে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে তথ্য কমিশনে অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবেন।

(৩) তথ্য কমিশন যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, অভিযোগকারী যুক্তিসংগত কারণে উপ-ধারা (২) এ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ দায়ের করিতে পারেন নাই, তাহা হইলে তথ্য কমিশন উক্ত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার পরও অভিযোগ গ্রহণ করিতে পারিবেন।

ইউনিয়ন পরিষদ পর্যায়ে তথ্য অধিকারের আইনী কাঠামো

বর্তমান সময় অবাধ তথ্য প্রবাহের সময়। তাই ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে অবাধ তথ্য প্রবাহের স্রোতে আমাদের সবাইকে সামিল হতে হবে। ইউনিয়ন পরিষদসমূহ তথ্য অধিকার আইনের ১০ ধারা অনুসারে তথ্য প্রদানের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্ধারণ করবে। একইসাথে আপীল কর্তৃপক্ষও নির্ধারণ করবে এবং তথ্য অধিকার সেবা প্রদান করবে।

তথ্য প্রদানে ইউনিয়ন পরিষদের করণীয়

দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা নির্ধারণ
আপিল কমকর্তা নির্ধারণ
তথ্যপ্রাপ্তির আবেদন ফরম, তথ্য সরবরাহের অপারগতার নোটিশ এবং আপিল আবেদন
স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ করা
চাহিত তথ্য না পেয়ে আপিল করলে আপিল নিষ্পত্তি করা
চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করা
তথ্যের জন্য আবেদন গ্রহণ করা

ইউনিয়ন পরিষদ স্বপ্রণোদিতভাবে কী কী তথ্য দিতে পারে?

- খাসজমির তথ্য
- খাস পুকুরের তথ্য
- সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্য
- রাস্তা, কালভার্ট, ব্রীজের তথ্য
- হাটবাজারের তথ্য
- রাজস্ব আয়ের তথ্য
- বার্ষিক বাজেটের তথ্য
- গ্রাম আদালত সংক্রান্ত তথ্য
- চলমান উন্নয়ন প্রকল্পের তথ্য ইত্যাদি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter-CC)

সিটিজেনস চার্টারের ধারণা ও পটভূমি

সিটিজেনস চার্টার হলো নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি (agreement) যেখানে নাগরিকের সেবাপ্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। একটি কার্যকর সিটিজেনস চার্টার সাধারণত সহজ ও সুস্পষ্ট ভাষায় লিখিত; বাস্তবসম্পন্ন ও পরিমাপযোগ্য কর্মসম্পাদন মান; একটি সুনির্দিষ্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা; এবং জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি কার্যকর জনসংযোগ কৌশল (public relations strategy) ইত্যাদি গুণসম্পন্ন হয়। সিটিজেনস চার্টার সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবাপ্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবাসংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সর্বপ্রথম ১৯৯১ সালের ২২ জুলাই বৃটেনের তৎকালীন প্রধানমন্ত্রী জন মেজর সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করেন। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল জনপ্রশাসনকে দায়বদ্ধ (accountable), নাগরিক-বান্ধব (citizen friendly) ও স্বচ্ছ (transparent) করার মাধ্যমে জনসেবার (public services) উন্নয়ন সাধন।

এরপর বেলজিয়াম, ফ্রান্স, মালয়শিয়া, যুক্তরাষ্ট্র, জামাইকা, কানাডা, অস্ট্রেলিয়া, ভারতসহ বিশ্বের বিভিন্ন দেশে নাগরিকদের সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি দিয়ে বিভিন্ন নামে সিটিজেনস চার্টার প্রবর্তন করা হয়। যেমন;

বেলজিয়ামে (La Charte des utilisateurs des Services publics, 1992), ফ্রান্সে (Charte des services publics, 1992), মালয়শিয়ায় (Client Charter, 1993), যুক্তরাষ্ট্রে (Customers First, 1994), জামাইকায় (Citizen's Charter, 1994), কানাডায় (Service Standards Initiative, 1995), অস্ট্রেলিয়ায় (Service Charter, 1997), ভারতে (Citizens Charter, 1997) নামে নাগরিকদের জন্য সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন করা হয়।

২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক প্রণীত একুশ শতকের জনপ্রশাসন শীর্ষক প্রতিবেদনে কতিপয় সরকারি দপ্তর/সংস্থায় সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এ ধারাবাহিকতায় সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা/মাঠ প্রশাসনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে গত ২১ মে, ২০০৭ খ্রি. একটি পরিপত্র জারি করা হয়। উক্ত প্রেক্ষাপটে সচিবালয় নির্দেশমালা-২০১৪ এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। অধিকন্তু সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে কার্যকরী করার লক্ষ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিভিল সার্ভিস চেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামের মাধ্যমে ২০০৯-২০১৪ মেয়াদে নির্বাচিত ১৬টি জেলায় পাইলটিং করা হয়।

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট (জিআইইউ) ২০১২ সালে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিকে ফলপ্রসূ করার কাজে সম্পৃক্ত হয়। ২০১৪ সাল থেকে এ ইউনিট নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যকর প্রচলনের লক্ষ্যে কার্যক্রম অব্যাহত রাখে। জিআইইউ মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থাসহ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি প্রচলনে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মশালা, প্রশিক্ষণ, মতবিনিময় সভার আয়োজন করে। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যকীয় উদ্দেশ্যসমূহ (mandatory objective) অংশে সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতিকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। তারই ধারাবাহিকতায় ১৪ সেপ্টেম্বর, ২০১৫ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত জাতীয় কমিটির ষষ্ঠ সভায় মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টারের ফরম্যাট চূড়ান্তভাবে অনুমোদন করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার পরিপ্রেক্ষিতে সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক উক্ত অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি প্রস্তুতপূর্বক স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়। মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ সরাসরি সেবা কার্যক্রমে সম্পৃক্ত হওয়ায় ৩ আগষ্ট ২০১৭ তারিখে প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সভায় মাঠ পর্যায়ের জন্য অভিন্ন ফরমেটে সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের লক্ষ্যে আলাদা একটি ফরম্যাট অনুমোদন করা হয়।

সিটিজেনস চার্টারের উদ্দেশ্য ও তাৎপর্য

সিটিজেনস চার্টার সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা ও সেবাপ্রদানের মানসিকতা নিশ্চিত করে। এটি সেবাপ্রাপ্তির বিষয়ে নাগরিকদের সচেতন ও তাদের প্রত্যাশাকে বাস্তবানুগ করতে সাহায্য করে। তাছাড়া, সেবাসংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সেবা প্রদানকারী জনপ্রতিনিধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সিটিজেনস চার্টারের মৌলিক নীতিমালা

১. সেবার মান (standard of services) নির্ধারণ করা
২. নাগরিকের প্রয়োজন (needs of the citizens) এবং সেবাদাতার সক্ষমতার (capacity of the provider) প্রতি লক্ষ রাখা
৩. সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের সময় স্থানীয় নাগরিক এবং সেবাদাতাদের সম্পৃক্ত করা
৪. নাগরিক-গণকর্মচারী সহযোগিতা বৃদ্ধিকরণ
৫. তথ্য ও পরিবীক্ষণের মাধ্যমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধিকরণ
৬. নাগরিকের অভিযোগ ও ক্ষোভ প্রশমনের জন্য উন্মুক্ত ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা
৭. দক্ষতা ও কার্যকারিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে ব্যয়িত অর্থের সর্বোচ্চ ব্যবহার নিশ্চিত করা
৮. ধৈর্য্য (patience), প্রতিশ্রুতি (commitment) ও প্রতিজ্ঞাবদ্ধ (dedication) থাকা

আদর্শ সিটিজেনস চার্টারে নিম্নলিখিত অংশগুলি (components) অবশ্যই থাকতে হবে

(ক) সেবাদাতার রূপকল্প (vision) এবং অভিলক্ষ্য (mission)
(খ) সেবাদাতাকর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের বিস্তারিত বিবরণ
(গ) গুরুত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের (key officers) সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য
(ঘ) সেবা প্রার্থীর নিকট প্রত্যাশা (expectations)
(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার পন্থা (grievance redress system) এবং তা ব্যবহারের (how to access) বিস্তারিত পদ্ধতি
(চ) ধারাবাহিকভাবে (continuously) সেবা উন্নতকরণের কর্মকাঠামো (mechanisms) ও মিথস্ক্রিয়ার (interaction) বিবরণ
(ছ) তথ্যের প্রচার (information dissemination) ও ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনা

সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নে বিদ্যমান সমস্যাবলি

বহু নাগরিক সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে মোটেও জানে না। তারা হয়তো কোনো কোনো সরকারি দপ্তরে এটি দেখেছেন, কিন্তু এটা কী বা কেন এ বিষয়ে তাদের কোনো ধারণা নেই।

সিটিজেন চার্টার যে মূল সেবাপ্রদান উন্নতকরণের (improvement of service delivery) একটি বিষয়ে সে বিষয়ে সেবাদাতা বা সেবাগ্রহীতা কোনো পক্ষই সচেতন নয়।

সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে সেবাগ্রহীতার সঙ্গে আলোচনা (consultation) না করা

সিটিজেনস চার্টারে উল্লিখিত সেবা তালিকার সঙ্গে প্রকৃত চাহিদার অনেক ব্যবধান

নতুন কিছু গ্রহণে পরিবর্তনে সেবাপ্রদানকারীর মানসিকতার অভাব

সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নে মৌলিক উপাদানসমূহ

নাগরিকের চাহিদা
সহজ ভাষা
সেবার প্রমিত মান
কার্যকর সমাধান
প্রশিক্ষণ
ক্ষমতা অর্পণ
ফিডব্যাক কর্মকাঠামো
নিবিড় পরিবীক্ষণ

সিটিজেনস চার্টার ও জনগণের অংশগ্রহণ

১. সেবার মান উন্নয়নের কৌশল

- প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম
- আলোচনা/মত বিনিময় সভার আয়োজন
- খসড়া সিটিজেন চার্টার তৈরি
- অভিযোগ প্রতিকার পন্থা প্রতিষ্ঠা
- স্টাফদের প্রশিক্ষণ, সিটিজেনস চার্টার চালুকরণ ও প্রচারকরণ
- পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

২. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নের সুফল

- সময়মতো সেবা পাওয়া
- কোন কাজে কী কী কাগজ লাগবে এবং কত খরচ হবে তা জানা
- কোন কোন সেবা কোন অফিস থেকে নাগরিকগণ পেতে পারেন তা জানতে পারা
- সেবা পাওয়ার জন্য করণীয়গুলো কী কী তা জানা
- কম সময়ে সেবা পাওয়া
- নাগরিক সুবিধা সম্পর্কে জানতে এবং সচেতন হতে পারা
- সংশ্লিষ্টদের দায়বদ্ধতা ও সেবার মান বৃদ্ধি
- নির্ধারিত সময়ে সেবা পাওয়া না গেলে অভিযোগ করার জন্য কোথায় এবং কার কাছে যেতে হবে তা জানা। যেমন; ইউনিয়ন পরিষদ থেকে কাংখিত সেবা না পেলে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি ডিডিএলজি বরাবরে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন এবং প্রতিকার পেতে পারেন

৩. সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ কৌশল

- সিটিজেনস চার্টার সম্পর্কে ব্যাপক ও নিয়মিত প্রচার-প্রচারণা চালানো প্রয়োজন।
- সিজিেনস চার্টার জনগণের সেবা পাওয়ার সুবিধার্থে প্রণয়ন করা হয়েছে সেটি সকলকে অবহিতকরণ
- সিটিজেনস চার্টার নাগরিকদের সাথে আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে তৈরি ও বাস্তবায়ন করা
- সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী সেবাপ্রদান বা সেবা গ্রহণের বিষয়টি আমাদের কর্ম-সংস্কৃতির অংশে পরিণত করা।
- সময় সময় সিটিজেনস চার্টারকে নাগরিকদের প্রয়োজন মাফিক হালনাগাদ করা
- সিটিজেনস চার্টারের সহায়ক কার্যক্রম বা রূপ হিসাবে প্রতিটি অফিসে হেল্প ডেস্ক চালু করা
- সিটিজেনস চার্টার কার্যকর করার একটি অন্যতম পূর্বশর্ত হল যে সব সেবা প্রদান করা হবে তার প্রমিতরূপ বিদ্যমান থাকা এবং সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে সে সকল সেবাকে সরবরাহ-উপযোগী করা।
- সিটিজেনস চার্টার সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে একটি আইনি কাঠামো অনতিবিলম্বে সৃষ্টি করা
- সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন নিয়মিতভাবে পরিবীক্ষণ, তদারকি এবং মূল্যায়ন করা

৪. সিটিজেনস চার্টার প্রণয়নের ফরম্যাট পূরণ পদ্ধতি

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থার সিটিজেনস চার্টার-এর জন্য ফরম্যাট
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
.......মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
www.cabinet.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন
ভিশন:
মিশন:
২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
২						
৩						
৪						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
৫						
৬						

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
২						
৩						
৪						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
৫						
৬						

বি.দ্র. ১। সরকারি যেকোনো প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা ও দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

১। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোনো চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা দাপ্তরিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ড DBW ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবাপ্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
২						
৩						
৪						নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল:
৫						
৬						

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

১) আপনার (নাগরিক) কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেব প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	নাম: পদবি: ফোন: ইমেইল: ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

বি. দ্র.

- মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হবেন একজন যুগ্মসচিব। আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন জ্যেষ্ঠ যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব;
- অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। এ ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;

- বিভাগীয় পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের একজন কর্মকর্তা। অধিদপ্তর/মন্ত্রণালয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে বিবেচিত হবেন;
- ইউনিয়ন, উপজেলা এবং জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন সংশ্লিষ্ট দপ্তরের জেলা পর্যায়ের একজন কর্মকর্তা। বিভাগীয় পর্যায়ের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসাবে গণ্য হবেন।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
www.cabinet.gov.bd

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision): ....

মিশন (Mission): ....

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ*

২.১) নাগরিক সেবা:

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির (সিটিজেনস চার্টার) ফরম্যাট:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবার প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

০৩ আগস্ট ২০১৭ তারিখ প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর ফরম্যাট অনুমোদিত হয়।

* উল্লিখিত ফরমেটে নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ও অভ্যন্তরীণ সেবা আলাদা আলাদাভাবে দেওয়া যাবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redres System-GRS)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ধারণা

- জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবাপ্রদান পদ্ধতি এবং পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়।
- স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যেই জিআরএস প্রবর্তন করা হয়।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি

(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 নিষ্পত্তি 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 নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে।

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 প্রতিশ্রুতি সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার-সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোনো দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

অভিযোগ দাখিল

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

- 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 ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে;