



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫

Grievance Redress System Guidelines, 2015

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
আশ্বিন ১৪২২/অক্টোবর ২০১৫



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

**Grievance Redress System
Guidelines, 2015**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আশ্বিন ১৪২২/অক্টোবর ২০১৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

১. পটভূমি:

১.১. ভূমিকা :

(ক) গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনপ্রশাসনের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System- জিআরএস) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসাবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে। জনগণের নিকট প্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণে জিআরএস-এর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মুখ্য উদ্দেশ্য হচ্ছে দেশে জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলা। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা যে কোন প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা এবং কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক (indicator) হিসাবে বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

(খ) সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষেভ প্রশমনের সুযোগ হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক।

(গ) বর্তমানে আমাদের প্রয়োজন হচ্ছে একটি আধুনিক, দক্ষ, সৃজনশীল এবং নাগরিকবান্ধব জনপ্রশাসন। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগসমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। বর্তমানে ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোন কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার প্রার্থনার সুযোগ রয়েছে।

(ঘ) স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনবান্ধব প্রশাসন গড়ার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫ নম্বর গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত

অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সম্প্রতি অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করেছে।

১.২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য:

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং জনপ্রশাসনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোন 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। সুতরাং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।

(খ) সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির একটি অংশ হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা। সুতরাং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। নাগরিকদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করে নাগরিকগণকে অবহিত করতে হবে। তবে, ভবিষ্যতে প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী নাগরিক ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করা হবে।

১.৩. নির্দেশিকা প্রণয়নে অনুসৃত পদ্ধতি:

নাগরিক সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় অধিকতর শৃঙ্খলা বিধান, এ সংক্রান্ত কতিপয় অস্পষ্টতা দূরীকরণ এবং অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন সুগম করার লক্ষ্যে একাধিক আন্তঃমন্ত্রণালয় বৈঠক এবং ওয়ার্কশপ অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকার খসড়া প্রণয়ন করা হয়। মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ এ নির্দেশিকা সমৃদ্ধকরণে সহায়তা করেছেন।

১.৪. ওয়েব-ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীর কর্মদক্ষতা ও দায়িত্বশীলতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। লক্ষ্য করা গেছে যে, বিপুল সংখ্যক অভিযোগের তথ্য সংরক্ষণ এবং জনসংক্ষুভতার অন্তর্নিহিত কারণ অনুসন্ধান ও বিশ্লেষণের জন্য সনাতন পদ্ধতি যথেষ্ট নয়। দক্ষতার সঙ্গে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজন তথ্যপ্রযুক্তি-ভিত্তিক স্বয়ংক্রিয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা। প্রতিবেশী ভারত, দক্ষিণ কোরিয়া ও মালয়েশিয়াসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হয়েছে। এ সকল দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস প্রবর্তনের জন্য একটি ওয়েব-ভিত্তিক সফটওয়্যার প্রস্তুত করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা প্রাপ্তি এবং প্রদত্ত সেবার মান সম্পর্কে সাধারণ নাগরিকের অভিযোগ প্রতিকারে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) ইতোমধ্যে জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়েছে।

২. কতিপয় সংজ্ঞা:

- (ক) ‘অভিযোগ’: সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।
- (খ) ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্স চার্টার’: বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নাগরিকগণকে সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিষয়ে লিখিত প্রতিশ্রুতিই হল সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বা সিটিজেন্স চার্টার।
- (গ) ‘সেবা’: সেবা বলতে সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান বা দপ্তরের কর্মচারী কর্তৃক প্রদেয় বা প্রদত্ত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা পদ্ধতিকে বুঝাবে।

৩. অধিক্ষেত্র:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা সকল সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান এবং এগুলির আওতাভুক্ত দপ্তরসমূহের জন্য প্রযোজ্য হবে।

৪. অভিযোগের প্রকৃতি:

৪.১. নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance):

সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে দায়েরকৃত দরখাস্ত নাগরিক অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

