


স্মারক নং- ৪৬.০২.০০০০.৯২৭.২৪.০০৫.২০২০-৩৫৬

তারিখঃ ২৯/০৭/২০২০

অফিস আদেশ

এতদ্বারা সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, “প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রিজেস” শীর্ষক কর্মসূচীর আওতায় স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের জন্য “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ব্যবহারিক নির্দেশিকা” প্রণীত হয়েছে। এলজিইডি’র সকল অভিযোগ প্রতিকারের ক্ষেত্রে এখন থেকে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ব্যবহারিক নির্দেশিকা” অনুসরণ করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হলো।

সংযুক্তিঃ “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ব্যবহারিক নির্দেশিকা”


২৯.০৭.২০২০

(সেখ মোহাম্মদ মহসিন)

প্রধান প্রকৌশলী

ফোনঃ ৫৮১৫২৮০২

ই-মেইলঃ ce@lged.gov.bd

জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থেঃ

- ০১। অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (সকল) , এলজিইডি, সদর দপ্তর, ঢাকা।
- ০২। অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (সকল) , এলজিইডি, বিভাগঃ।
- ০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সকল) , এলজিইডি, সদর দপ্তর, ঢাকা।
- ০৪। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সকল) , এলজিইডি, অঞ্চলঃ।
- ০৫। প্রকল্প পরিচালক, (সকল) , এলজিইডি, সদর দপ্তর, ঢাকা।
- ০৬। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), এলজিইডি, জেলাঃ।
- ০৭। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর, এলজিইডি, বিভাগঃ।
- ০৮। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর দপ্তর, এলজিইডি, অঞ্চলঃ।
- ০৯। নির্বাহী প্রকৌশলী (MIS Unit), এলজিইডি, সদর দপ্তর, ঢাকা। তাঁকে এলজিইডি’র ওয়েব সাইটে প্রচারের জন্য বলা হলো
- ১০। উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি, উপজেলাঃ , জেলাঃ।
- ১১। অফিস কপি।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় ,
স্থানীয় সরকার বিভাগ (এলজিডি)

স্থানীয় সরকারপ্রকৌশল অধিদপ্তর
(এলজিইডি)



অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
[Corporate Grievance Redress System]

ব্যবহারিক নির্দেশিকা

সংস্করণ ১.০০
অক্টোবর, ২০২২

শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা।

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ব্যবহারিক নির্দেশিকা

[Guidelines for Operating Grievance Redress System]

এলজিইডি'র নিজস্ব কার্যক্রম ও সেবাসংক্রান্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

[Managing Complaints Related to Activities of LGED]

এলজিইডি জিআরএস নির্দেশিকাটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ প্রবর্তিত অনলাইনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং পরবর্তী কার্যক্রমের পদ্ধতি অবলম্বনে বিশ্ব ব্যাংকের অর্থায়নে বাস্তবায়নধীন “প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রীজেস”-এ বাস্তবায়নের জন্যে প্রস্তুতকৃত। প্রধান প্রকৌশলী মহোদয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে এই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকাটি অর্থায়ন উৎস নির্বিশেষে এলজিইডি'র সকল কার্যক্রম ও প্রকল্পের জন্যে প্রযোজ্য হবে। এই নির্দেশিকাটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কোন পরিবর্তন নর সাথে সাথে পরিমার্জিত হবে।

সূচিপত্র

১. নির্দেশিকা পরিচিতি	১
১.১. পটভূমি.....	১
১.২. এলজিইডি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উদ্দেশ্য	২
১.৩. অভিযোগের প্রকৃতি	২
১.৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল নীতি	৩
১.৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আওতা	৪
১.৬. জিআরএস নির্দেশিকা প্রণয়ণ ও ব্যবহার.....	৪
২. কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)	৫
২.১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:.....	৬
২.১.১. অনিক এর কার্যপদ্ধতি.....	৬
২.১.২. আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি	৭
৩. নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারে এলজিইডি'র নিজস্ব ব্যবস্থা	৯
৩.১. এলজিইডি'র মন্তব্য/অভিযোগ বাতায়ন.....	৯
৩.২. অভিযোগ গ্রহণের অন্যান্য মাধ্যম	৯
৩.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় এলজিইডি'র প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো.....	১০
৪. এলজিইডি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	১১
৪.১. অভিযোগ ও মতামত ব্যবস্থাপনা প্রধান সচিবালয়	১১
৪.২. অভিযোগ আনুষ্ঠানিকভাবে প্রাপ্তির পর অভিযুক্ত দপ্তরস্বাক্ষর করণীয়	১২
৪.৩. অভিযোগ যাচাই-বাছাই	১২
৪.৪. অভিযোগ তদন্ত.....	১৩
৪.৫. অভিযোগের নিষ্পত্তি	১৩
৪.৬. অভিযোগ প্রতিকার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল	১৩
৪.৭. সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ প্রদান.....	১৪
৫. প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	১৪
৫.১. পরিবেশ ও সামাজিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা.....	১৫
৫.২. ক্রয়সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাঃ.....	১৬
৫.৩. কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	১৯
৫.৪. লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	২২

৬. অভিযোগ বা পরামর্শ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি.....	২৫
৬.১. অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল পদ্ধতি.....	২৫
৬.২. অভিযোগ বা পরামর্শ গ্রহণে করণীয়.....	২৭
৬.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা.....	২৮
৭. অনলাইন অভিযোগ বাতায়ন ব্যবহার.....	২৯
৭.১. এলজিইডি অভিযোগ বাতায়ন.....	২৯
৭.২. ই-নথি নাগরিক বাতায়ন.....	২৯
৭.৩. কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা.....	৩০
৮. অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় উন্নয়ন সহযোগীদের দায়বদ্ধতা.....	৩০
৯. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সচেতনতা ও প্রশিক্ষণ.....	৩০

১. নির্দেশিকা পরিচিতি

এই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থানির্দেশিকাটি “এলজিইডি জিআরএস নির্দেশিকা” হিসেবে পরিচিত হবে এবং স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)-এর পল্লি অবকাঠামো উন্নয়নকারী বিষয়ে নাগরিক ও অংশীজনের অভিযোগ ও পরামর্শের অধিকার, প্রক্রিয়া, প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা, দায়িত্ব ও সীমার একটি বিশদ বিবরণ উন্নয়ন কাজের ক্রয় প্রক্রিয়া, গুণগত মান, ভূমি অধিগ্রহণ ও পুনর্বাসনসহ পরিবেশগত ও সামাজিক ঝুঁকি ও প্রভাব মোকাবেলা, সামাজিক অন্তর্ভুক্তি, নারী-পুরুষ বৈষম্য, হয়রানি ও নারীর প্রতি সহিংসতা, শ্রম ও কর্মীরা, শিশু শ্রম, বাধ্যতামূলক শ্রম ইত্যাদি বিষয়ে নাগরিক ও অংশীজনের অভিযোগের প্রতিকার ও পরামর্শ গ্রহণের জন্যে এলজিইডি'র অভিযোগ প্রতিকারব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS) একটি অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ও হাতিয়ার।

১.১. পটভূমি

বাংলাদেশ সরকারের সচিবালয় নির্দেশাবলী ২০১৪ অনুযায়ী নাগরিকদের কাছ থেকে মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছ ও নিরপেক্ষ পদ্ধতিতে তাদের অভিযোগের প্রতিকার করা সরকারের সকল মন্ত্রণালয়, বিভাগ ও দপ্তরের জন্যে নির্দেশিত (অধ্যায় ৮, নির্দেশাবলী ২৬২(১) ও (২))। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন কর্তৃক ২০০০ সালের এক প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। এর পর ২০০৭ সালে নাগরিকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নাগরিক সেবার মান উন্নয়নের জন্যে সরকার একটি পরিপত্র জারি করে। ২০১৫ সালে সরকারের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কেন্দ্রীয়ভাবে জন অভিযোগ সংগ্রহকরণ ও তা প্রতিকারের জন্যে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা” শীর্ষক অন্তর্জাল ভিত্তিক (অনলাইন) একটি কেন্দ্রীয়ব্যবস্থা যা সংক্ষেপে “জিআরএস” চালু করে। সরকারি সকল দপ্তরে এটির যথাযথ ব্যবহার প্রচলনের জন্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা -সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (সংক্ষেপে জিআরএস নির্দেশিকা) প্রণয়ন করে, যেটি ২০১৮ সালে পরিমার্জন করা হয়। জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫ অনুযায়ী মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ পরিচালিত কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর ব্যবহার সকল সরকারি, আধাসরকারি ও স্বায়ত্তশাসিত সংস্থাগুলোর জন্যে বাধ্যতামূলক। এই নির্দেশিকায় নাগরিক অভিযোগ সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়, যেমন অভিযোগ বাছাইকরণ ও তদারকি এবং সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়সহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দায়িত্বাবলী সম্পর্কে নির্দেশনা রয়েছে। স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) একটি সরকারি সংস্থা হিসেবে কেন্দ্রীয় জিআরএস ব্যবহার নির্দেশক্রমে পরিচালনা করেছে।

অধিকন্তু, নাগরিক সুবিধা উন্নয়নে সরকারের বার্ষিক উন্নয়ন পরিকল্পনার অধীন জাতীয় অর্থায়নে পরিচালিত পল্লী অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ কার্যক্রম ছাড়াও এলজিইডি আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থ সহায়তায় বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়ন করে। এসব প্রকল্পে উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থায়ন নীতিমালার অংশ হিসেবে উন্নয়ন কাজ শনাক্তকরণ, নকশা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও তদারকিতে নারীপুরুষ, বয়স, সম্প্রদায়, পেশা, দারিদ্রতা, ভৌগলিক অবস্থান ইত্যাদি নির্বিশেষে জন অন্তর্ভুক্তি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার অঙ্গীকার থাকবে। বৈদেশিক অর্থায়নে গৃহীত প্রকল্পের উপকারভোগী ও অংশীজনের কার্যকর সম্পৃক্তি ভাঙে র অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে স্থানীয় পর্যায়ে প্রকল্প ভিত্তিক জনপ্রতিনিধিত্বশীল অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা (জিআরএম) প্রতিষ্ঠা করা হয়।

এভাবে, অর্থায়ন উৎস নির্বিশেষে এলজিইডি সকল পরিষেবা ও উন্নয়ন কর্মকাণ্ড বাস্তবায়নে উপকারভোগী ও অংশীজনের কার্যকর অংশগ্রহণ, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করছে। টেকসই উন্নয়নে নাগরিক সম্পৃক্তির গুরুত্ব বিবেচনায় বৈদেশিক অর্থায়নপূর্ণ প্রকল্প ছাড়াও জাতীয় অর্থায়নে পরিচালিত সকল কর্মকাণ্ডে

উপকারভোগী, ক্ষতিগ্রস্ত জনধারণ ও অংশীজনের পরামর্শ ও অভিযোগ গ্রহণের সুবিধার্থে সকল পর্যায়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা ও পরিচালনা সমধিক গুরুত্বপূর্ণ। এই লক্ষ্য কে সামনে রেখে এলজিইডি জাতীয় পর্যায়ে স্থাপিত কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সাথে নিজস্ব ও প্রকল্পভিত্তিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাসমন্বিতভাবে কার্যকর করতে উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

১.২. এলজিইডি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উদ্দেশ্য

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এলজিইডি'র কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ যথাশীঘ্র শাস্তকরণ, মূল্যায়ন ও সমাধানের একটি কার্যকর হাতিয়ার যাতে সরকারী সেবার মান, কম সময়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান ও স্বেচ্ছ প্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ হয়। এলজিইডি জিআরএস-এর উদ্দেশ্য হল সকল কার্যক্রমে উপকারভোগী, ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান এবং অন্যান্য অংশীজনের জন্যে প্রকল্প ও পরিসেবা বিষয়ক অভিযোগ বা মতামত দাখিলের উপায়, প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠিত করা।

এলজিইডি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, সংস্কৃত ব্যক্তির অভিযোগের প্রতিকারের পাশাপাশি সাধারণ জনগণসহ সুবিধাভোগী, ভুক্তভোগী এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য অংশীজনের প্রতিক্রিয়া, মতামত, পরামর্শ ও মন্তব্য গ্রহণের জন্যে ব্যবহৃত হবে। অভিযোগ ও পরামর্শ বিষয়ক (বার্তাসমূহ) বিশ্লেষণ ও সমন্বিত করা হবে এবং মতামত ও তথ্য প্রদানকারীগণকে কর্তৃপক্ষের অবস্থান স্ফীকৃত জানিয়ে দেয়া হবে। এলজিইডি জিআরএস, অধিদপ্তরের সকল কার্যক্রম ও প্রকল্পে নাগরিকদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত এবং তাদের প্রতি এলজিইডি'র জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করার একটি হাতিয়ার হিসেবে ব্যবহৃত হবে।

১.৩. অভিযোগের প্রকৃতি

প্রজাতন্ত্রের কেন্দ্রীয় জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫, সরকারী দপ্তরে তিন শ্রেণীর অভিযোগ ব্যবস্থাপনার নির্দেশ করেছে। নাগরিক সেবার প্রত্যাশিত মান নিশ্চিত জবাবদিহিতার গুরুত্ব সমধিক। এই নির্দেশিকা সরকারের বিভিন্ন দপ্তর এবং সেখানে কর্মরত বিভিন্ন শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারীদের দক্ষতা ও পেশাদারিত্ব বিকশিত করার যোগাযোগ, অভিযোগ নিরসন ও মত বিনিময় এবং সর্বোপরি নাগরিকদের কাছে পৌছাতে একটি উপযুক্ত মাধ্যম হিসেবে কাজ করেছে। নির্দেশিকাটি তিন শ্রেণীর অভিযোগ স্বীকৃত।

(ক) **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।

(খ) **কর্মকর্তাকর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance)**: সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসর প্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তাকর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তাকর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যে কোন সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃত হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তাকর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসর প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা - সংক্রান্ত যে কোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।

(গ) **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।

এলজিইডি জিআরএস নির্দেশিকা নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের উদ্দেশ্য, নীতি ও পদ্ধতি নির্দেশে প্রণীত হয়েছে। দাপ্তরিক ও সরকারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অভিযোগ প্রজাতন্ত্রের কেন্দ্রীয় জিআরএস নির্দেশিকা মোতাবেক রুজু করতে হবে।

১.৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল নীতি

এলজিইডি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) উন্নয়ন প্রকল্পের পরিবেশগত, সামাজিক, ক্রয় সংক্রান্ত, পূর্ত কাজের মান, নির্মাণ ব্যবস্থাপনা, নির্মাণকর্মী ব্যবস্থাপনা, নারী পুরুষের ন্যায্য অধিকার বা নারীর প্রতি সহিংসতা বিষয়ে অংশীজনের উদ্বেগ ও অভিযোগ বা পরামর্শও মতামত গ্রহণ ও অভিযোগের প্রতিকার সহজতর করার একটি প্রক্রিয়া। এই ব্যবস্থা নিম্নের মূল নীতির ওপর প্রতিষ্ঠিত।

- অধিদপ্তরের জিআরএস জাতীয় আইন, নীতিমালা ও নির্দেশিকা অনুযায়ী পরিচালিত হবে এবং ক্ষেত্র বিশেষে আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগীদের নীতিমালা অনুসরণে পরিমার্জিত করে ব্যবহার করা হবে।
- জিআরএস-এর সার্বজনীন প্রকাশ ও প্রচারণার নিমিত্তে উপকারভোগী বা ভুক্তভোগী, প্রকল্পের সকল কর্মকর্তা কর্মচারী, ঠিকাদারের জনবল তথা সকল প্রভাবিত অংশীজনদের এ সুযোগটি ব্যবহারের জন্যে ভালভাবে অবহিত করার ব্যবস্থা করতে হবে।
- অভিযোগগুলো এমনভাবে গ্রহণ, নিবন্ধন ও প্রতিকার করতে হবে যাতে করে তা সংশ্লিষ্টম্প্রদায়ের প্রথা বা সংস্কৃতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় এবং তাদের কাছে তা সহজবোধ্য হয়।
- যেখানে সম্ভব এবং উপযুক্ত, বিদ্যমান আনুষ্ঠানিক বা অনানুষ্ঠানিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা যা এলজিইডি'র জিআরএস-এর উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণতা ব্যবহার করার যথাসম্ভব চেষ্টা করতে হবে।
- উপকারভোগী, ভুক্তভোগী বা আগ্রহী অংশীজনদের জিআরএস সুযোগের বিষয়ে তথ্য ও মত বিনিময়ের সময় আলোচনা করতে হবে, যাতে তাঁরা এই প্রক্রিয়াটি ভালভাবে বুঝতে পারে।
- সকল ক্ষতিগ্রস্ত নারী পুরুষ বিশেষ করে অরক্ষিত জনগোষ্ঠীর কাছে জিআরএস সার্বজনীনভাবে উন্মুক্ত করতে হবে এবং তাদের সাথে বিষয়টি শিক্ষণের জন্যে বিভিন্ন মাধ্যমে যোগাযোগ করতে হবে।
- এলজিইডি সদর দপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয়, জেলা কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (স্থানিক) বা প্রকল্পের জিআরএস-এ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাবৃন্দকে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা সম্প্রদায়ের সহযোগিতায় সম্ভাব্য অভিযোগের উপযুক্ত সমাধান খোঁজার জন্যে প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।
- অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার প্রথাগত ও ঐতিহ্যগত ব্যবস্থাগুলোকে বিবেচনায় নিতে হলে বিদ্যমান বিচারিক বা প্রশাসনিক ব্যবস্থাস্বাধীন অভিযোগ নিষ্পত্তি সুযোগ গ্রহণে এলজিইডি জিআরএস কোন বাধা সৃষ্টি করবে না।
- একটি স্বচ্ছ প্রক্রিয়া মাধ্যমে সাধারণের উদ্বেগসমূহ যথাশীঘ্রগ্রহণ ও সমাধান করা হবে যা সকলের জন্যে সহজবোধ্য হবে এবং এই প্রক্রিয়া অভিযোগকারীর ওপর কোন আদায় আরোপ করবে না এবং অভিযোগ দাখিলের কারণে কোন প্রতিশোধের ঝুঁকি থাকবে না।
- পরিচয় গোপন রেখে অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ থাকায় উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের রোমানলে পড়ার আশংকা কমে যাবে।

- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে সম্পৃক্ত এলজিইডি'র বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ এবং অংশীজনের প্রতিনিধিগণ যারা জিআরএসএ অভিযোগ ও মতামত ব্যবস্থাপনায় কাজ করবেন, তাঁদেরকে সংশ্লিষ্ট অভিযোগের প্রকৃতি, গুরুত্ব, সংবেদনশীলতা এবং ভুক্তভোগীর সামাজিকভাবে কলঙ্কিত বা নিগৃহীত বা প্রত্যাখ্যাত হবার বা অভিযুক্তের রোযানলে পরার ঝুঁকি, ইত্যাদি বিবেচনায় অভিযোগ ব্যবস্থাপনার ওপর ধারণা ও সক্ষমতা থাকতে হবে।
- অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা উপকারভোগী ভুক্তভোগী ও সকল অংশীজনের মতামত, মন্তব্য ও পরামর্শ প্রদানের একটি অস্তিত্ব ভুক্তিমূলক ব্যবস্থা ও হাতিয়ার হিসেবে ব্যবহৃত হবে।

১.৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আওতা

অবকাঠামো উন্নয়নে ভূমি অধিগ্রহণ, ক্ষতিপূরণ, পুনর্বাসনকল্প সংশ্লিষ্টক্রয়, জালিয়াতি ও দুর্নীতি নির্মাণ কাজের গুণগত মান, আর্থিক ব্যবস্থাপনা, পরিবেশ ও সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ ও পরামর্শ জিআরএস-এ পেশ করা যাবে। সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়গুলোর মধ্যে রয়েছে প্রকল্পে কর্মী ব্যবস্থাপনা, নারীর প্রতি বৈষম্য, অসদাচরণ, স্বাস্থ্য ঝুঁকিপূর্ণ কোন কাজ, পরিবেশ ও ব্যক্তিগত নিরাপত্তা, যৌন হয়রানি ও সহিংসতা, নির্মাণ কাজে ঠিকাদারের ব্যবহৃত ভারী যন্ত্রপাতি ও যানবাহন চলাচল, নির্মাণ সামগ্রীসংগ্রহ ও পরিবহন, শ্রমিক ও নির্মাণাউনি স্থাপন ও ব্যবহার ইত্যাদি সংক্রান্ত বিষয়াবলি।

তবে আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন এবং তথ্য অধিকার সংক্রান্তকান অভিযোগ দাখিল করা যাবে না।

১.৬. জিআরএস নির্দেশিকা প্রণয়ন ও ব্যবহার

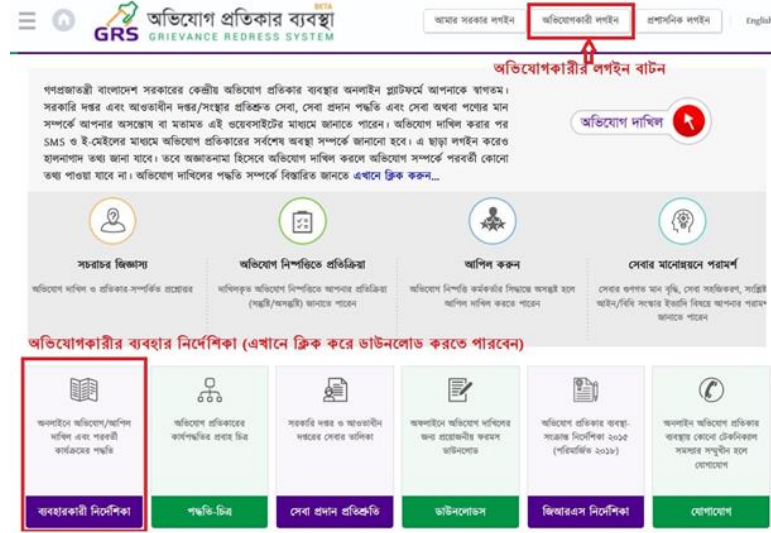
এই নির্দেশিকাটিতে এলজিইডি জিআরএস-এর পটভূমি, উদ্দেশ্য, সীমা, অভিযোগ দাখিলের বিভিন্ন মাধ্যম, জাতীয়ভাবে পরিচালিত কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পরিচিতি, এলজিইডি'র নিজস্ব অনলাইন ফিডব্যাক পাতাসহ ই-নথি ও কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর সাথে সংযুক্তি ও যোগাযোগ সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। এছাড়া, বৈদেশিক সহায়তাপুষ্টি প্রকল্প ব্যবহৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Grievance Redress Mechanism), সংক্ষেপে জিআরএম (GRM)-এর সাথে অন্যান্য অনলাইন ও অফলাইন অভিযোগ দাখিল ও ব্যবস্থাপনার সংযোগ স্থাপনসহ অনলাইন ব্যবস্থার অধিকতর ও ব্যাপক প্রচলন উৎসাহিত করার পদ্ধতি আলোচিত হয়েছে।

এই নির্দেশিকাটি বাংলাদেশ সরকারের জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮), সরকারী ক্রয় বিধিমালা ২০০৮ ও নারী অধিকার বিষয়ক নীতিমালা অনুযায়ী বৈদেশিক সহায়তাপুষ্টিপ্রকল্পসমূহে গৃহীত জিআরএম এর অভিজ্ঞতার আলোকে অর্থায়ন উৎস নির্বিশেষে এলজিইডি'র সকল কার্যক্রম ও প্রকল্পের জন্যে প্রণীত। এলজিইডি'র প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদনাপেক্ষে এই নির্দেশিকাটি এলজিইডি'র সকল কার্যালয়ে ও প্রকল্পে ব্যবহৃত হবে। জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী এলজিইডি সদর দপ্তর, বিভাগীয়, আঞ্চলিক, জেলা কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এই নির্দেশিকা (খসড়া সংস্করণ ১.০০, ২০২২) অনুসরণ করে সকল অংশীজনের অভিযোগ ও পরামর্শ যথাশীঘ্র শনাক্তকরণ, মূল্যায়ন, সমাধান ও সর্বজনস্বীকৃতিদ্বারা বস্তবায়ন নিশ্চিত করবে।

২. কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS) মূলতঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের প্রদেয়নাগরিক সেবার উন্নয়ন এবং নাগরিক কল্যাণে গৃহীত কর্মকান্ডের মান ও সময়োচিত বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে জনঅংশগ্রহণের একটি মুক্ত মঞ্চ। চিত্র -১) অনলাইন কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর (ঠিকানাঃ www.grs.gov.bd) প্রধান পাতা দেখা যাচ্ছে। এখানে সরকারি, আধা-সরকারি বা স্বায়ত্তশাসিত

সংস্থাগুলোর কার্যক্রম ও সেবা সম্পর্কিত নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের জন্য অনলাইনে দাখিল করা যায়। এছাড়া সকল সরকারি সংস্থার কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সুযোগ-সুবিধা ও অধিকার বিষয়ক অভ্যন্তরীণ অভিযোগও প্রতিকারের জন্যে এই ঠিকানায় পাঠানো যায়। অর্ন্তজালে প্রতিষ্ঠা করার কারণে এটি দেশের যেকোন অঞ্চল তথা প্রত্যন্ত গ্রামেও নাগরিকদের নাগালে রয়েছে। স্মার্টফোন (মুঠো ফোন)



চিত্র ১ কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (www.grs.gov.bd)

ব্যবহার করে যেকোন ব্যক্তি প্রচলিত অনলাইন তালাশ (Search) ব্যবস্থার সাহায্যে কেন্দ্রীয় জিআরএস-এ তাঁর নিজের বা পরিচিত জনের পক্ষে সংশ্লিষ্ট মতামত বা অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তাঁর অভিযোগের বিষয়ে যে কোন ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা বা কোন বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করার সুযোগও এই ব্যবস্থায় রয়েছে। আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন এবং তথ্য অধিকার সংক্রান্ত কোন অভিযোগ কেন্দ্রীয় জিআরএস-এ দাখিল করা যাবে না।

মন্ত্রিপরিষদ সচিবের নেতৃত্বে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে সদস্য সচিব করে ১২ সদস্য বিশিষ্ট "কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা স্টিয়ারিং কমিটি" গঠন করা হয়েছে। এই কমিটি মন্ত্রণালয় ও বিভাগসমূহের সহায়তায় দেশের সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত দপ্তরসমূহের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম তদারকি ও পরিবীক্ষণ করবে। এছাড়া মন্ত্রিপরিষদ সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর নেতৃত্বে একচ্ছিন্ন অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন করা হয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা/অধিশাখা এই সেলকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করছে।

কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ব্যবহার করে সরকারি কাজে জনসাধারণ ও অংশীজনের অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ, মূল্যায়ন ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এলজিইডিসহ সকল সরকারি দপ্তরের জন্যে বাধ্যতামূলক।

২.১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

২.১.১. অনিক এর কার্যপদ্ধতি

ক) অনিক প্রাপ্ত অভিযোগ প্রাথমিক যাচাই -বাচাইয়ের পর দপ্তর প্রধানকে অবহিত রেখে নিম্নরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন:

- ১) অভিযোগ অন্য কোন দপ্তরের সংগে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা-সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ
- ২) অভিযোগটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
- ৩) মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে।
- ৪) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে।
- ৫) অভিযোগ এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিজাতকরণ করতে হবে।
- ৬) অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ করতে হবে।

খ) সেবা- সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মতামতের জন্য অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দেবেন এবং প্রেরিত অভিযোগের সংগে নিম্নোক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন:

- ১) অভিযোগে উল্লেখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে।
- ২) সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে।
- ৩) সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ (Explanation) জানাতে হবে।
- ৪) অধীনস্থ কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে।
- ৫) আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করতে হবে।

গ) অনিক প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারবেন।

ঘ) মতামত প্রাপ্তির পর অথবা নির্ধারিত সময়ে মতামত পাওয়া নাগলে অনিক পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করবেন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অধীনস্থ কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়ম সাধিত হয়েছে মর্মে অনিকের নিকট প্রতীয়মান হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তিনি তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন।

৬) অনিক দাখিলকৃত অভিযোগ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, সেবা প্রদানকারীর মতামত, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন:

১) অভিযোগ দাখিলের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইতোমধ্যে সেবা প্রদান করা হয়ে থাকলে বিষয়টির নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে গণ্য করবেন। তবে অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের ক্ষেত্রে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

২) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদানের জন্য অধিক সময় প্রয়োজন মর্মে মতামত প্রদান করা হলে অনিক যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রদান করবেন।

৩) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন।

৪) 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।

৫) আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।

৬) অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

৭) অনিক কর্তৃক সেবা প্রদানকারীকে সেবা প্রদানের নির্দেশনা দেওয়ার পর নির্ধারিত সময়ে উক্ত নির্দেশনা প্রতিপালিত হলে অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন। নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি গ্রহণপূর্বক তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

৮) অনিকের নিকট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য তিনি দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।

৯) তদন্ত কার্যক্রমে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন।

২.১.২. আপিল কর্মকর্তা কার্যপদ্ধতি

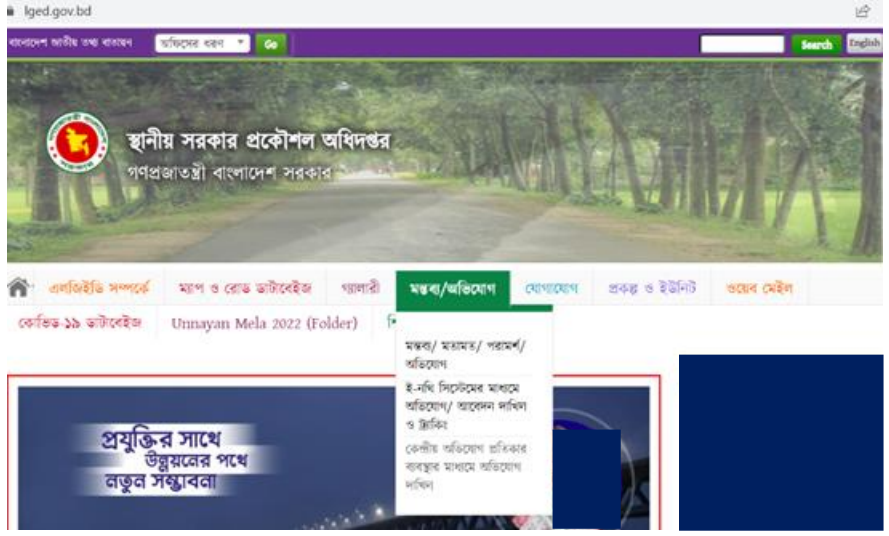
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরকারি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসেবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা জ্যেষ্ঠ যুগ্ম সচিব। আপীল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি হবে নিম্নরূপঃ

- ক) আপিল কর্মকর্তা প্রাপ্ত আপিল প্রার্থীসহই- বাচাইয়ের পর কার্যক্রম গ্রহণ করবেন
- খ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে অনিক অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকর্মচারী বা ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন;
- গ) আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে অভিযোগ -সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য প্রমাণ তলব/সংগ্রহ করতে পারবেন;
- ঘ) অনিক কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অনিকের অনুসৃত পদ্ধতির ন্যায় তদন্তের উদ্যোগ করতে পারবেন;
- ঙ) সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে আপিল কর্মকর্তার যদি প্রতীয়মান হয়:
- ১) অনিক এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তবে তিনি অনিকের সিদ্ধান্ত সমর্থন করে সংশ্লিষ্ট সকলকে তাঁর সিদ্ধান্ত অবহিত করবেন;
 - ২) সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথভাবে প্রতিপালন করেননি, সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত প্রতিপালনের জন্য তিনি সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;
 - ৩) অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথ না হলে, সেক্ষেত্রে তিনি উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন;
 - ৪) অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি বহির্ভূত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণাপেক্ষেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারী কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন।
 - ৫) অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

৩. নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারে এলজিইডি'র নিজস্ব ব্যবস্থা

৩.১. এলজিইডি'র মন্তব্য/অভিযোগ বাতায়ন

পল্লি অবকাঠামো উন্নয়নে দেশব্যাপী কর্মকাণ্ড ও প্রকল্প সমূহের উপকারভোগী ও অন্যান্য অংশীজনের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ ও মতামত পাঠানোর জন্যে এলজিইডি'র নিজস্ব ওয়েবসাইটে একটি "মন্তব্য/অভিযোগ" মেনু রয়েছে। এই সাইটে নাগরিকগণ চাইলে তাদের মন্তব্য, মতামত, পরামর্শ বা অভিযোগ সরাসরি দাখিল করতে পারেন। একই মেনুতে



চিত্র-২ এলজিইডি'র নিজস্ব ওয়েবসাইট (www.lged.gov.bd) - মন্তব্য/অভিযোগ মেনু সংযুক্ত আছে।

ই-নথির মাধ্যমে এমনকি কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর মাধ্যমেও অভিযোগ দাখিল করা যায়। এছাড়া, প্রতিটি স্থানীয় কার্যালয়ে প্রকাশ্য স্থানে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করা আছে, যেখানে যে কোন নাগরিক বা প্রতিষ্ঠান নামে বা বেনামে লিখিত অভিযোগ দিতে পারেন।

এলজিইডি'র নিজস্ব ওয়েবসাইটের "মন্তব্য/অভিযোগ" মেনুঅনলাইনে অভিযোগ দাখিল করার জন্যে তিনটি বাতায়ন রয়েছে। যেমন:

- (১) মন্তব্য/মতামত/অভিযোগ বাতায়ন (www.lged.gov.bd/forms/form/feedback-forms);
- (২) ই নথি বাতায়ন (www.mygov.bd);
- (৩) কেন্দ্রীয় জিআরএস বাতায়ন (www.grs.gov.bd);

এই তিনটি সুবিধাই এলজিইডি'র ওয়েবসাইটে সাথে যুক্ত করা হয়েছে। ফিডব্যাক পাতা এলজিইডি'র নিজস্ব অভিযোগ বাতায়ন। এটির সাথে ই-নথি ও কেন্দ্রীয় জিআরএস সংযুক্ত করা হয়েছে, যাতে অভিযোগকারী একটি জায়গা থেকেই পছন্দের বাতায়নে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

৩.২. অভিযোগ গ্রহণের অন্যান্য মাধ্যম

বাংলাদেশের, বিশেষ করে গ্রামাঞ্চলে জনসাধারণ সামনাসামনি তাদের মতামত প্রকাশ করতে বা কোন অভিযোগ করতে স্বাচ্ছন্দ বোধ করে না। বিশেষ কোন পদ্ধতি বা নিয়মের মধ্যে মত প্রকাশের বা অভিযোগ দাখিলে প্রায়শঃই তাঁরা অনগ্রহী হয় বা গড়িমসি করে। তাই, অনলাইন অভিযোগ বাতায়ন ব্যবস্থা প্রচলনের আগে থেকেই এলজিইডি'র স্থানীয় কার্যালয়গুলোতে অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে নাগরিক অভিযোগ বা মতামত সংগ্রহ করা র কার্যক্রম চলমান রয়েছে। নাগরিকগণ স্বশরীরে উপস্থিত হলে স্থানীয় সরকার বা প্রশাসনের মাধ্যমে মৌখিকভাবে অভিযোগ পেশ করছেন। তবে, ই-মেইল, মোবাইল ফোন, কুরিয়ার বা ডাকযোগেও অভিযোগ গ্রহণ করা হয়।

এলজিইডি কার্যালয় ছাড়াও জেলা পরিষদ, জেলা প্রশাসক, উপজেলা পরিষদ, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার মাধ্যমে নাগরিকগণ এলজিইডি'র কাজের বা সেবার মানের ওপর মন্তব্য বা অভিযোগকরে থাকেন। এলজিইডি'র বাইরের এসব দপ্তর এলজিইডি সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ তড়িৎ এলজিইডি সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের কাছে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে পাঠিয়ে দেন।

পত্রিকান্তরে এলজিইডি'র কাজের বিষয়ে কোন প্রতিবেদন প্রকাশিত হলে প্রধান অনিক তা বিশ্লেষণ পূর্বক গুরুত্ব বিবেচনায় আমলে নিবেন ও অভিযোগ বাতায়নে নিবন্ধিত করবেন। এর পর এলজিইডি জিআরএস নির্দেশিকা মোতাবেক ব্যবস্থা গৃহীত হবে।

৩.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় এলজিইডি'র প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) প্রধান কার্যালয় ছাড়াও দেশের বিভাগ, অঞ্চল, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে স্থানীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে পল্লি অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্যে বিভিন্ন কার্যক্রম ও প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করে থাকে। জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫ মোতাবেক এলজিইডি এর সকল স্তরের কার্যালয়গুলোকে কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর আওতায় নিয়ে আসা হয়েছে। এলজিইডি'র প্রধান কার্যালয়ে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সহ স্থানীয় কার্যালয়গুলোতে কার্যালয় প্রধানকে অনিক হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে। এই অনলাইন ব্যবস্থায় সকল ধরনের অভিযোগ দায়েরের সুযোগ রয়েছে। তবে অধিদপ্তর পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন ও ব্যবস্থাপনার জন্যে সদর দপ্তরের প্রধান অনিক এর তত্ত্বাবধানে বিভাগীয়, আঞ্চলিক ও জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা রয়েছেন। এছাড়াও নির্মাণ ও কর্মী ব্যবস্থাপনায় বিভিন্ন সামাজিক ঝুঁকি গুলো সনাক্ত করা, প্রতিরোধ ও প্রতিকারদৃষ্টান্তের জন্যে বিশেষায়িত কমিটি ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা রয়েছে।

প্রধান কার্যালয়ঃ এলজিইডি সদর দপ্তরে প্রকল্প মনিটরিং ও মূল্যায়ন (এম এন্ড ই) বিভাগের প্রধান (তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এম এন্ড ই) সদর দপ্তরের প্রধান অনিক হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত রয়েছেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে সহায়তার জন্যে একজন ওয়েব প্রোগ্রামার সার্বক্ষণিক সহযোগী হিসেবে নিয়োজিত রয়েছেন। এছাড়াও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পর্যবেক্ষণের জন্যে একজন সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী বিকল্প অনিক হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত রয়েছেন।

বিভাগীয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ঃ বিভাগীয় কার্যালয় পর্যায়ে অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় অনিক হিসেবে নিয়োজিত রয়েছেন। আঞ্চলিক কার্যালয়গুলোতে একজন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের অনিকের দায়িত্ব পালন করেন।

জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ঃ এলজিইডি জেলা কার্যালয়ে নির্বাহী প্রকৌশলী জেলা অনিক হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত এবং তিনি উপজেলা পর্যায়ের অভিযোগের ব্যবস্থাপনা ও প্রতিকারের কাজটিও করে থাকেন।

প্রকল্পের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ আন্তর্জাতিক (দ্বিপাক্ষিক বা বহুপাক্ষিক) উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থায়নে বাস্তবায়িত প্রকল্পসমূহে স্থানীয় পর্যায়ে এলজিইডি'র তত্ত্বাবধানে উদ্ভূত অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (Grievance Redress Committee) সংক্ষেপে (জিআরসি) গঠন ও পরিচালনা করা হয়। এলজিইডি'র ক্ষেত্রে উপজেলা পর্যায়ে এবং জেলা পর্যায়ে জিআরসি গঠন করা হয় স্থানীয় নাগরিক ও অংশীজনদের প্রকল্প সংশ্লিষ্ট সকল অভিযোগ উপজেলা বা জেলা জিআরসি'র আহ্বায়ক বরাবর দাখিল করতে বলা হয়। প্রকল্প পরিচালক তৃতীয় স্তরের জিআরসি'র আহ্বায়ক হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকেন উন্নয়ন সহযোগী দর নিজস্ব নীতিমালার আলোকে প্রকল্পের ক্রয়, কর্মী ব্যবস্থাপনা লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা বিষয়ক অভিযোগ প্রতিকার ব্যস্থার

ক্ষেত্রে বিশেষায়িত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করতে হবে। সকল ক্ষেত্রে যথাসম্ভব নিজস্ব ব্যবস্থাদির সাথে উন্নয়ন সহযোগীদের নীতিমালার চাহিদা ও পদ্ধতি সমন্বয় করে' প্রকল্পের সাধারণ ও বিশেষায়িত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রনয়ন ও পরিচালনা করতে হয়।

এভাবে প্রকল্পের পরিবেশ ও সামাজিক ব্যবস্থাপনা, ক্রয়, কর্মী ব্যবস্থাপনা, বা লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ, প্রতিকার ও বিবেচনার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন অর্থায়ন সহযোগীদের নিজস্ব নীতিমালা যথাসম্ভব স্থানীয় আইন, নীতি, নির্দেশিকা ও পদ্ধতি সমন্বয়ে গঠিত ও পরিচালিত হবে।

৪. এলজিইডি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

স্ব স্ব কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত অনিককক্ষভিত্তিক িণ বা নাগরিক অভিযোগ সরাসরি বা অনলাইনে গ্রহণ করে থাকেন। অনিকগণ কার্যালয়ে স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে জমা অভিযোগ, মৌখিক অভিযোগ, অথবা অনলাইন এ এলজিইডি'র ওয়েবসাইটে "মন্তব্য/অভিযোগ" মেনুতে দাখিল করা অভিযোগ, ইমেইলে প্রাপ্ত অভিযোগ মোবাইল, কুরিয়ার বা ডাকযোগে প্রাপ্ত অভিযোগ আমলে নিয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। এলজিইডি কার্যালয় ছাড়াও জেলা পরিষদ, জেলা প্রশাসক, উপজেলা পরিষদ, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তামাধ্যমেও নাগরিকগণ এলজিইডি'র কাজের বা সেবার মানের ওপর মন্তব্য বা অভিযোগ করতে পারেন। এভাবে সকল অফলাইন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত অনিক নথিভুক্ত করেন এবং তা অনলাইন জিআরএস (এলজিইডি মতামত পাতা বা কেন্দ্রীয় জিআরএস)-এ আপলোড/জমা করতে পারেন।

৪.১. অভিযোগ ও মতামত ব্যবস্থাপনা প্রধান সচিবালয়

এলজিইডি সদর দপ্তরে দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিককক্ষভিত্তিক ব্যাপী সকল পর্যায়ের কার্যালয়ের বা সেখানকার কোন কর্মকর্তা কর্মচারির বিরুদ্ধে বা সম্পর্কে যেকোন অভিযোগ বা পরামর্শ কেন্দ্রীয়ভাবে পাওয়ার পর সেগুলো পর্যালোচনা, বাছাই ও অভিযোগের/পরামর্শের জায়গা নির্ধারণ করেন। অফলাইন বা অনলাইনে অভিযোগ পাওয়ার ১০ কার্যদিবসের মধ্যে যাঁচাই বাছাইয়ের পর সদর দপ্তরের অনিক এসবের গুরুত্ব ও প্রাসঙ্গিকতা বিবেচনায় সংশ্লিষ্ট কার্যালয় ও প্রকল্প কর্মকর্তা বরাবর চিঠি বা ইমেইলের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে পাঠিয়ে দেন।

এছাড়া কোন নাগরিক এলজিইডি'র কর্মকর্তা, প্রকল্প বা সেবা সম্পর্কে কেন্দ্রীয় জিআরএস-এ অভিযোগ দাখিল করলে সদর দপ্তরের অনিক'এর মোবাইলে একটি স্কুদে বার্তা আসে। স্কুদে বার্তা পাওয়ার পর তিনি জিআরএস সাইটে প্রবেশ করে' অভিযোগটি আমলে আনেন। অতঃপর তিনি অভিযোগটির প্রাসঙ্গিকতা ও গুরুত্ব পর্যালোচনা করেন। অভিযোগটি মিথ্যা বা অপ্রাসঙ্গিক হলে তা নিষ্পত্তিকৃত দেখিয়ে নথিভুক্ত করা হয়। অভিযোগটি এলজিইডি সংশ্লিষ্ট না হলে তা যে সংস্থার বিরুদ্ধে, জিআরএস-এর মাধ্যমে সেটি তাদের কাছে পাঠানো হয়।

অভিযোগটি এলজিইডি সংশ্লিষ্ট ও প্রাসঙ্গিক হলে স্কুদে বার্তা পাওয়ার ১০ কর্মদিবসের মধ্যে দপ্তরের বিরুদ্ধে অভিযোগ, নির্দেশসহ অভিযোগটি সেই দপ্তর প্রধানের কাছে অনলাইনে অথবা নোটিশের মাধ্যমে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করেন। সংশ্লিষ্ট দপ্তর পরবর্তী ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ সম্পর্কে তাদের মতামত ও সিদ্ধান্ত এলজিইডি সদর দপ্তরের অনিক বরাবর প্রেরণ করেন। এই মতামত বা সিদ্ধান্ত জ্ঞানযোগ্য হলে সদর দপ্তরের অনিক তা নিষ্পত্তি দেখিয়ে কেন্দ্রীয় জিআরএস'এ জমা দেন। তবে অভিযোগের তদন্ত প্রক্রিয়া এবং মাঠ পর্যায়ের

দপ্তর প্রধানের মতামত ও সিদ্ধান্ত সদর দপ্তরের অনিকের কাছে গ্রহণযোগ্য না হলে তিনি পুনঃমূল্যায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে সকল নথিসহ অভিযোগটি ফেরৎ পাঠাতে পারেন।

৪.২. অভিযোগ আনুষ্ঠানিকভাবে প্রাপ্তির পর অভিযুক্ত দপ্তর প্রধানের করণীয়

সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান অভিযোগের ব্যাপারে অভিযোগকারীকে যোগাযোগ করেন এবং অভিযোগের সত্যতা যাঁচাই করেন। মাঠপর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকারকমিটি (জিআরসি) থাকলে তার মাধ্যমে অভিযোগের প্রকৃতি ও সত্যতা নিরূপন করবেন। জিআরসি ছাড়াও মাঠপর্যায়ে স্থানীয় জনপ্রতিনিধির সংশ্লিষ্টতা থাকলে তাদের সহায়তায় যেকোন অভিযোগ তদন্ত, শুনানী ও যাঁচাইয়ের মাধ্যমে সর্বসম্মতিক্রমে নিষ্পত্তি করতে হবে। নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের ওপর জিআরসি'র সিদ্ধান্ত বিস্তারিত আকারে সংশ্লিষ্ট অনিকের কাছে চিঠি বা ইমেইলের মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।

৪.৩. অভিযোগ যাচাই-বাছাই

(ক) অভিযোগ প্রাপ্তির পর অনিক অভিযোগ যাচাই- বাছাইয়ের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ বিবেচনা করবেন:

১. অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী দপ্তরের সেবাকর্মকিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি- সংক্রান্ত কিনা;

২. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানপ্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)- এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কিনা;

৩. অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তাঁর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কিনা;

৪. অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজা অনিয়মের পর্যাণ্ডউপাদান আছে কিনা;

৫. অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাণ্ডউপাদান আছে কিনা;

৬. অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কিনা;

৭. অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাণ্ড তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কিনা;

৮. সংস্কৃত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদেরনোনীত প্রতিনিধি কর্তৃক উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কিনা; এবং

৯. অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কিনা;

(খ) অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করলে অভিযোগটির ওপর কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে কিনা, সে বিষয়ে অভিযোগের ধরণ/গুরুত্ব অনুযায়ীঅনিক যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;

(গ) সংশ্লিষ্টআইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/ আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ ক্ষেত্রে রিভিউ/ আপিলের সিদ্ধান্তের বিষয়ে এই নির্দেশিকার 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 নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

৪.৪. অভিযোগ তদন্ত

(ক) তদন্তের সিদ্ধান্ত গ্রহণকরার পর অনিক নিম্নরূপ উদ্যোগ গ্রহণ করবেন:

১) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তাকর্মচারীপদমর্যাদায়অনিক-এর অধস্তন হলে দপ্তর প্রধানের অনুমোদন ক্রমে তিনি নিজেই তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারবেন;

২) সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তা সমপর্যায়ের বা উর্ধ্বতন কর্মকর্তা হলে তিনি সংশ্লিষ্টদপ্তর প্রধানের অনুমোদনক্রমে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে তদন্তের কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;

(খ) অনিক নিজে অথবা সংশ্লিষ্ট সেবাপ্রদানকারী কর্মকর্তাকর্মচারীর ন্যূনতম এক ধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে তদন্ত কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করে কিংবা অনধিক তিন সদস্যেও তদন্ত কমিটি গঠন কওে অভিযোগ তদন্তের ব্যবস্থা করতে পারবেন;

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

৪.৫. অভিযোগের নিষ্পত্তি

অফলাইন অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অনিক নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের ওপর গৃহিত সিদ্ধান্ত চিঠির মাধ্যমে অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেন।

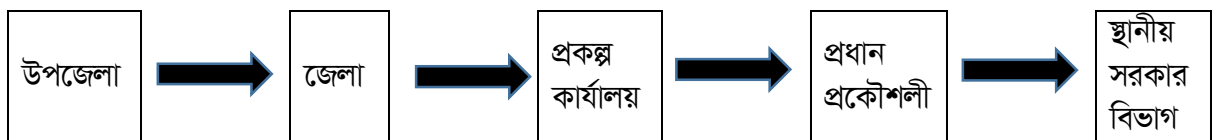
অনলাইনে দাখিল করা অভিযোগের ক্ষেত্রে কেন্দ্রীয়জিআরএস সাইটে র প্রতিকার প্রকোষ্ঠে নিষ্পত্তি দেখানো হয়। জিআরএস তখন স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিষ্পত্তি দেখানো অভিযোগের ওপর নেয়া সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর মোবাইলে ক্ষুদে বার্তার মাধ্যমে জানিয়ে দেয়। তবে অভিযোগ নিষ্পত্তির বিস্তারিত তথ্য জিআরএস সাইটে থাকে। অভিযোগকারী নিজ প্রকোষ্ঠে প্রবেশ করে অভিযোগ প্রতিকারের অগ্রগতিও পূর্নাঙ্গ তথ্য দেখতে পারেন।

৪.৬. অভিযোগ প্রতিকার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল

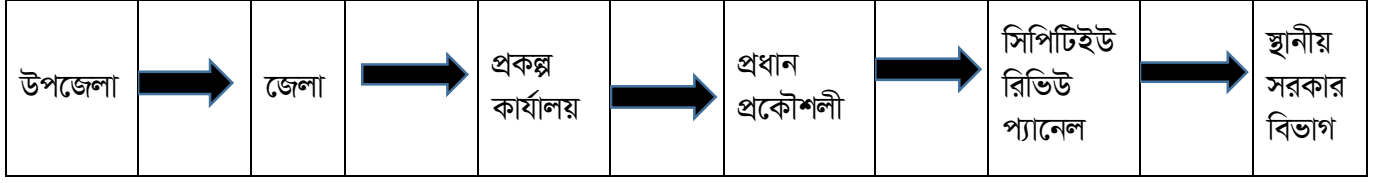
কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর আওতায় একজন অভিযোগকারী নাগরিক বা প্রতিষ্ঠান তাঁর বা তাঁদের অভিযোগের বিপরীতে গৃহিত সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করতে পারেন। দাখিলকৃত কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়ে গেলে অভিযোগকারীকে ক্ষুদে বার্তা বা ইমেইলের মাধ্যমে জানানো হয়। অনিক কর্তৃক গৃহিত ব্যবস্থা নথিভুক্ত করার পরেও আপিল করার সুযোগ থাকে। জিআরএস বাতায়নে [আপীল করুন] নামে একটি বোতাম (Button) রয়েছে। এই বোতামে চাপ দিলে অভিযোগকটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপীল হিসেবে দাখিল হয়ে যাবে। আপীল নিষ্পত্তির সময়সীমা ৩০ পঞ্জিকা দিবস মাত্র। অভিযোগকারী আপিল করার পর পুনঃতদন্তের ব্যবস্থা করা হয়।

কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর বাইরে অন্য কোন মাধ্যমে যথা: অফলাইন বা অনলাইন বাতায়নে অভিযোগ দাখিল করা হয়ে থাকলে তা প্রাথমিক নিষ্পত্তির পর অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হলেও আপীল করার সুযোগ থাকবে। এসব ক্ষেত্রে প্রথম যে স্তরে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছিল তার ঠিক পরের বা ওপরের যেকোন স্তরে আপীল দায়ের করার সুযোগ থাকবে। আপীল দায়েরের এ পদ্ধতি সকল জিআরএস -এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

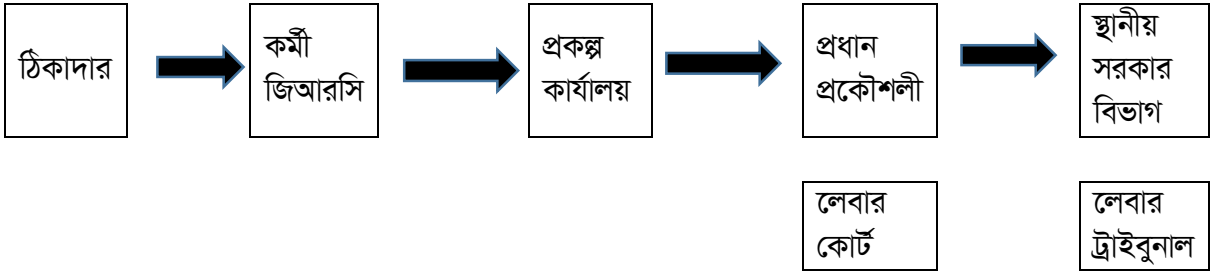
পরিবেশ ও সামাজিক জিআরএস- এর ক্ষেত্রে আপীলের ধারাবাহিক স্তর নিম্নরূপ:



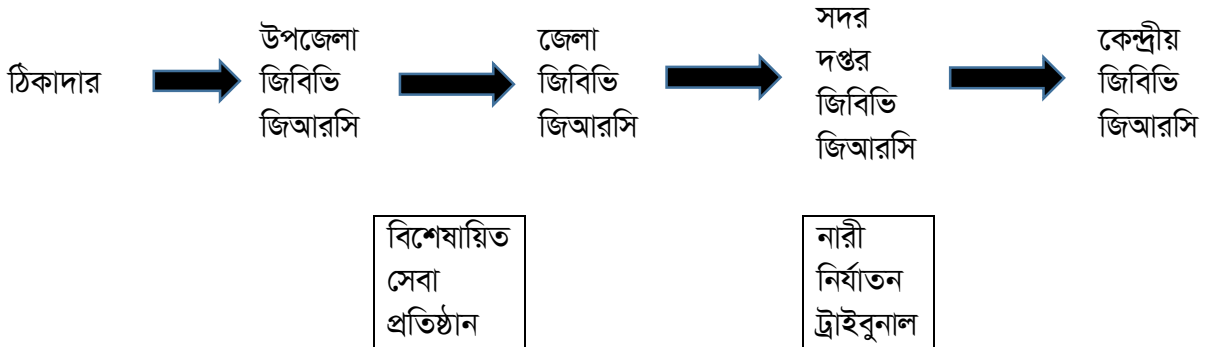
ক্রয় সংক্রান্ত জিআরএস-এর ক্ষেত্রে আপীলের ধারাবাহিক স্তর নিম্নরূপ:



কর্মীজিআরএস-এর ক্ষেত্রে আপীলের ধারাবাহিক স্তর নিম্নরূপ:



জিবিভি জিআরএস-এর ক্ষেত্রে আপীলের ধারাবাহিক স্তর নিম্নরূপ:



আপিল নিষ্পত্তির জন্য একজন আপিল কর্মকর্তা নিয়োজিত রয়েছে, যার তত্ত্বাবধানে আপিলের নিষ্পত্তি করা হবে।

৪.৭. সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ প্রদান

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় কোন নাগরিক, গোষ্ঠী বা প্রতিষ্ঠান এর এলজিইডি'র সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি, সেবা সহজিকরণ, সংশ্লিষ্টনীতিমালা/ আইন/বিধি সংস্কার, ইত্যাদি বিষয়ে নির্দিষ্ট ছকে তথ্য উপাত্তসহ মতামত প্রদানের সুযোগ রয়েছে। এধরনের পরামর্শ একই পদ্ধতি ব্যবহার করে' এলজিইডি বরাবর পাঠানো যাবে।

৫. প্রকল্পসংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থ সহায়তায় বাস্তবায়নাধীন বিভিন্ন ক্ষেত্রে এলজিইডি উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থায়ন নীতিমালার অংশ হিসেবে উন্নয়ন কাজে জন অন্তর্ভুক্তি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার অঙ্গীকার

থাকে। প্রকল্পের উপকারভোগী ও অংশীজনের কার্যকর সম্পৃক্তি ও অংশগ্রহণনিশ্চিত করতে স্থানীয় পর্যায়ে জনপ্রতিনিধিত্বশীল অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (জিআরএম) প্রতিষ্ঠাকরা হয়। প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগের দ্রুত ও গ্রহণযোগ্য নিষ্পত্তিতে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা প্রতিষ্ঠানকে সহায়তা করা ও তাদের পরামর্শ বিবেচনার জন্য প্রকল্পের জিআরএম প্রতিষ্ঠা ও পরিচালনা করা হয়। দেশের প্রচলিত আইন ও নীতিমালা ও উন্নয়ন সহযোগীদের নীতিমালা ও নির্দেশনা অভিযোগ প্রতিকারের এই ব্যবস্থার পূর্ণ রূপের পরিবেশ ও সামাজিক ব্যবস্থাপনা কাঠামোতে অন্তর্ভুক্তকে।

প্রকল্প সংশ্লিষ্ট পরিবেশ ও সামাজিক বিষয়ক অভিযোগ বা পরামর্শ প্রকল্পের / কার্যক্রমে মেলানীয়ে গঠিত ও প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (Grievance Redress Committee), সংক্ষেপে জিআরসি (GRC)- এর মাধ্যমে তদন্ত ও শুনানী করে' নিষ্পত্তি করা হয়। জিআরসি প্রকল্প এলাকায় প্রতিটি উপজেলায় এবং জেলায় স্থানীয় প্রতিষ্ঠান হিসেবে গঠন করা হয়। এছাড়া প্রকল্পের ব্যবস্থাপনা দপ্তরেও একাধি প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা থাকে কেন্দ্রীয় জিআরএস-ও এ সকল অভিযোগ বা পরামর্শের জন্যে ব্যবহার করা হয়।

৫.১. পরিবেশ ও সামাজিক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

প্রকল্পের উপকারভোগী বা অগ্রহী লোকান ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান জিআরএম ব্যবহার করে তাদের অভিযোগ বা কোন পরামর্শ প্রকল্প ব্যবস্থাপনা বরাবর বিবেচনা ও ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পেশ করলে। সাধারণ অভিযোগ যেগুলো প্রকল্পের (অর্থায়ন উৎস নির্বিশেষে) পরিবেশ ও সামাজিক ঝুঁকি ও প্রভাব সংশ্লিষ্ট তা পরিবেশ ও সামাজিক জিআরএস-এ (ইএস জিআরএস) গৃহীত হবে। তবে ইএস জিআরএস ক্রয়, কর্মী ও যৌন হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগ ছাড়া বাকী বিষয়ের অভিযোগ বা পরামর্শ বিবেচনার জন্যে ব্যবহৃত হবে। যেকোন প্রকল্পের জিআরএম ৪টি স্তরে প্রতিষ্ঠা করা হয়। স্থানীয় পর্যায়ে উপজেলা এবং জেলা এলজিইডি কার্যালয় ভিত্তিক জিআরসি গঠিত হবে। উপজেলা পর্যায়ে Upazila Grievance Redress Committee বা সংক্ষেপে UGRC এবং জেলা পর্যায়ে District Grievance Redress Committee বা সংক্ষেপে DGRC গঠিত হবে। এছাড়া প্রকল্পের প্রধান ব্যবস্থাপনা কার্যালয়ে এবং শেষে মন্ত্রণালয় পর্যায়ে আপিল নিষ্পত্তির জন্য জিআরসি থাকবে।

- (১) উপজেলা জিআরসি (ইউজিআরসি): প্রকল্পের অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা বা Grievance Redress Mechanism সংক্ষেপে (জিআরএম)-এর প্রথম স্তর হচ্ছে উপজেলা পর্যায়ে উপজেলা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (ইউজিআরসি), যার আহ্বায়ক হচ্ছেন উপজেলা প্রকৌশলী। ইউজিআরসি'র (UGRC) গঠন প্রণালী হচ্ছে নিম্নরূপ :

ক্রমিক নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহ্বায়ক	১	
২.	কমিউনিটি অর্গানাইজার, এলজিইডি	সদস্য সচিব	১	
৩.	স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের মেম্বর	সদস্য	১	সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ মেম্বর এর আওতাধীন ক্লীম সাইট
৪.	স্থানীয় শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৫.	স্থানীয় গণ্যমান্য ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত

৬.	মহিলা সংগঠনের প্রতিনিধি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৭.	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা নির্মাণ সাইটের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত

প্রকল্প এলাকায় আদিবাসী জনগোষ্ঠীর বসবাস থাকলে তাদের সমাজে প্রচলিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রতিনিধি ইউ জিআরসিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যদি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি একজন মহিলা হন, তাহলে স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদে নির্বাচিত মহিলা সদস্যকে শুনানীতে অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করতে হবে।

ইউজিআরসির সভা প্রতি মাসে একবার এবং প্রয়োজন মত শুনানী অনুষ্ঠিত হবে।

জেলা জিআরসি (ডিজিআরসি): দ্বিতীয় স্তর হচ্ছে জেলা পর্যায়ে জেলা অভিযোগ প্রতিকার কমিটি (ডিজিআরসি), যার প্রধান হবেন জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি। ডিজিআরসি (DGRC) নিম্নরূপে গঠিত হবে :

ক্রমিক নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহবায়ক	১	
২.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি (স্ব স্ব উপজেলা হতে)	সদস্য সচিব	১	
৩.	জেলা প্রশাসনের প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তা	সদস্য	১	
৪.	জেলা সমাজবিজ্ঞানী/ সহকারী প্রকৌশলী	সদস্য	১	
৫.	স্থানীয় গণ্যমান্য ব্যক্তি/ সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য	২	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৬.	ঠিকাদার/ অংশীজনদের প্রতিনিধি	সদস্য	১	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
মোট			৭	

জেলা জিআরসি'র সভা প্রতি তিন মাসে একবার অনুষ্ঠিত হবে।

প্রকল্প জিআরসি (পিজিআরসি): তৃতীয় স্তরে এলজিইডি সদর দপ্তরে বা অন্য কোথাও অবস্থিত প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয় পর্যায়ে পিজিআরসি প্রতিষ্ঠা করা হবে। সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক পিজিআরসি (PGRC) পরিচালনা করবেন। পিজিআরসি'র সভা প্রকল্প পরিচালকের নোটিশে প্রয়োজন মত অনুষ্ঠিত হবে।

মন্ত্রণালয় পর্যায়ে জিআরসি (এমজিআরসি): চতুর্থ স্তরে স্থানীয় সরকার বিভাগের সচিব নেতৃত্বে কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর অনিক-এর সহায়তায় মন্ত্রণালয় পর্যায়ে জিআরসি (এমজিআরসি) পরিচালিত হবে। প্রকল্প পরিচালকের অনুরোধে বা অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অথবা কেন্দ্রীয় জিআরএস নির্দেশিকা ২০১৫ অনুযায়ী অনুষ্ঠিত হবে।

এছাড়াও প্রকল্পের ক্রয় সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (পিজিআরএম), নির্মাণ কাজ চলমান অবস্থায় নির্মাণস্থলে কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (এলজিআরএম) এবং ঝুঁকি বিবেচনায় প্রকল্পের লিঙ্গ বৈষম্য এবং লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা বিষয়ক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (জিজিআরএম) থাকবে। প্রয়োজন মত বা প্রতি ছয় মাসে একবার এসকল বিশেষায়িত জিআরএস বিষয়ক সভা অনুষ্ঠিত হবে।

৫.২. ক্রয়সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা:

ক্রয় সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Procurement Grievance Redress Mechanism), সংক্ষেপে পিজিআরএম (PGRM) সরকারী ক্রয় আইন ২০০৬ ও ক্রয় বিধিমালা ২০০৮ অনুসরণে এলজিইডি প্রধান

কার্যালয়ে প্রতিষ্ঠিত এবং সকল ক্রয়কারী কার্যালয় এটি অনুসরণ করবে। আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের অর্থায়নে কোন প্রকল্পের ক্ষেত্রে তাঁদের নীতিমালার আলোকে এবং বাংলাদেশের সরকারী ক্রয় বিধিমালা ২০০৮ অনুযায়ী ক্রয় সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করত হবে। কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান এলজিইডি অনুসৃত ক্রয় প্রক্রিয়ায় সংশ্লিষ্ট হলে, তিনি বা তাঁরা প্রশাসনিক/ক্রয়কারী কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকারী প্রথমব্যক্তি

এলজিইডি অধীনস্থ ক্রয়কারী কার্যালয় যেমন - প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়, জেলা নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় বা উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয় যার প্রধান কর্মকর্তা মাঠ পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রথম অভিযোগ গ্রহণতার পর্যালোচনা ও শুনানী এবং নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকরবে ন। সংশ্লিষ্ট ক্রয় পরিষদ বা ক্রয় বিশেষজ্ঞ ক্রয়কারী কর্মকর্তাকে সাহায্য করবেন।

সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান অভিযোগের কারণ সংঘটিত হওয়ার ৫ কার্যদিবসের মধ্যে ক্রয় কার্যালয়ের প্রধান বরাবর অভিযোগ দায়ের করবেন।

অভিযোগ পুনঃমূল্যায়নসভা (Grievance Review Panel)

মাঠ পর্যায়ে ক্রয়সংক্রান্ত অভিযোগের গ্রহণযোগ্য সমাধান করা না গেলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান সরাসরি অভিযোগটি সিপিটিইউ বরাবর অভিযোগ বা আপীল দায়ের করতে পারবেন। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগের অধিকতর তদন্তের জন্য পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের অধীন কেন্দ্রীয় ক্রয় কারিগরী কোষ (Central Procurement Technical Unit), সংক্ষেপে সিপিটিইউ (CPTU) বিধি মোতাবেক নিম্নরূপ অভিযোগ পুনঃমূল্যায়ন সভা (Grievance Review Panel) গঠন করবে। সিপিটিইউ সুবিদিত ক্রয় বিশেষজ্ঞগণের গুণাবলীর নিরিখে সদস্য নির্বাচনের জন্যে তিনটি ভিন্নতালিকা প্রস্তুত করবে যেমন -

- (১) ক্রয় সংক্রান্ত আইনগত বিষয়ে অভিজ্ঞতা সম্পন্ন সুখ্যাত বিশেষজ্ঞগণ, যাদের মধ্যে সরকারি, আধা-সরকারি, স্বয়ংশাসিত প্রতিষ্ঠানসমূহ বা কর্পোরেশনের অবসর প্রাপ্ত উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ অন্তর্ভুক্ত হবেন।
- (২) কারিগরী বিশেষ জ্ঞানসম্পন্ন এবং ক্রয় কার্যে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন সুখ্যাত বিশেষজ্ঞগণ; এবং
- (৩) ক্রয় কার্য ও চুক্তি ব্যবস্থাপনার রীতিনীতি এবং অভিযোগ ও বিরোধ নিষ্পত্তির বিষয়ে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন সুখ্যাত বিশেষজ্ঞগণ, যারা ফেডারেশন অব বাংলাদেশ চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি কর্তৃক মনোনীত হতে পারেন।

উপরোক্ত ৩ (তিন) শ্রেণীর অভিজ্ঞ ব্যক্তির তালিকার প্রতিটি থেকে ১ (এক) জন করে সদস্য সমন্বয়ে অভিযোগ পুনঃমূল্যায়নসভা গঠন করতে হবে। রিভিউ প্যানেল কমপক্ষে ৩ (তিন) জন সদস্য সমন্বয়ে গঠিত হবে এবং তাঁদের মধ্যে একজন চেয়ারপারসন হিসেবে মনোনীত হবেন। তবে প্রজাতন্ত্রের চাকুরীতে কর্মরত কোন কর্মকর্তা রিভিউ প্যানেলে অন্তর্ভুক্ত হতে সক্ষম না। সিপিটিইউ পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মন্ত্রী বা তাঁর অনুপস্থিতিতে জ্যেষ্ঠসচিবের পূর্বানুমোদনক্রমে যথোপযুক্ত শর্তে রিভিউ প্যানেলের সদস্য ও চেয়ারপারসন মনোনীত করবেন।

রিভিউ প্যানেল, অভিযোগের প্রকৃতি বিবেচনায়, সিপিটিইউ কর্তৃক সংরক্ষিত তালিকাকে সর্বোচ্চ ২ (দুই) জন সদস্য প্রয়োজনমত কো-অপট করার জন্য সিপিটিইউকে অনুরোধ জানাতে পারবে। রিভিউ প্যানেল ও বিশেষজ্ঞগণের তালিকা সিপিটিইউ সংরক্ষণ করবে এবং তা আগ্রহী ব্যক্তিদের প্রাপ্তিসাধ্য করবে।

অভিযোগ দায়ের ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া :

ক) ক্রয় কর্মকর্তা বরাবর অভিযোগ দায়ের

১) ক্রয় প্রক্রিয়ার কোন ক্রটি বা অনিয়মসংঘটিত হয়েছে মর্মে সংশ্লিষ্ট কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান অভিযোগের কারণ সংঘটিত হওয়ার ৭(সাত) পঞ্জিকাদিবসের মধ্যে অভিযোগ দায়ের করবেন।

২) ক্রয়কারী কার্যালয়ের যে কর্মকর্তা কর্তৃক দরপত্র বা প্রস্তাব দলিল ইস্যু হয়েছে, প্রথমত সেই কর্মকর্তার নিকট (যেমন- প্রকল্প পরিচালক, লাইন ডাইরেক্টর, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, ক্রয় কর্মকর্তা, ক্রয়ের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/সংশ্লিষ্টব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান) লিখিতভাবে অভিযোগ দাখিল করবে।

৩) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা অভিযোগের বিষয়বস্তু বিবেচনা ক্রমে তা বাতিল বা কোন সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে কিনা সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন।

৪) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে, অভিযোগ বাতিলের কারণ বা উক্ত অভিযোগের ভিত্তিতে কি কি সংশোধনমূলক ব্যবস্থা (যেমন- দরপত্র বা প্রস্তাব দলিলের অগ্রহণযোগ্য শর্তের সংশোধনী আদেশ জারী) গ্রহণ করা হয়েছে বা হবে সে বিষয়ে লিখিত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবহিত করবেন।

খ) ক্রয় কার্যালয়ের প্রধানের কাছে আপীল দায়ের

১) অভিযোগকারী ক্রয়কারী কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে আগ্রহী হইলে, অভিযোগ দায়েরের পর অতিবাহিত পঞ্চম কার্য দিবস থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে ক্রয়কারী কার্যালয় প্রধানের নিকট লিখিতভাবে পুনরায় একই অভিযোগ দায়ের করতে পারবে।

২) ক্রয়কারী কার্যালয় প্রধানের নিকট অভিযোগ দাখিল করা হলে -

২.১ ক্রয়কারী কার্যালয় প্রধান যদি মূল্যায়ন কমিটির চেয়ারপারসন বা সদস্য হন, তাহলে তিনি উক্ত অভিযোগ প্রাপ্তির ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে, তা সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিবের নিকট প্রেরণপূর্বক সে সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে অবহিত করবেন; বা

২.২ উক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়টি তাঁর নিজের আওতাভুক্ত হলে, তিনি অভিযোগের বিষয়বস্তু বিবেচনা ক্রমে তা বাতিল বা কোন সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে কিনা সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ৫(পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে কারণ উল্লেখপূর্বক অভিযোগ বাতিল বা গৃহীত বা সংশোধনমূলক ব্যবস্থা সম্পর্কে তাঁর সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে অভিযোগকারীকে অবহিত করবেন।

গ) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বা বিভাগে আপীল দায়ের

১) কোন ব্যক্তি ক্রয়কারী কার্যালয় প্রধান কর্তৃক প্রদত্ত সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হইলে (সম্মত) কার্যদিবসের মধ্যে, সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিবের নিকট উহার অভিযোগ দায়ের করিতে পারিবে।

২) সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বা বিভাগের সচিব, ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যেদাখিলকৃত অভিযোগের বিষয়বস্তু বিবেচনাক্রমে তা বাতিল বা সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ হবে কিনা সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন এবং কারণ উল্লেখপূর্বক অভিযোগ বাতিল বা কি কি সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে কা অভিযোগকারীকে লিখিতভাবে অবহিত করবে এবং উক্ত সিদ্ধান্তের অনুলিপি সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী ও সিপিটিইউকে প্রদান করবেন।

৩) সংক্ষুব্ধ কোন ব্যক্তি প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তিস্তরের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে লিখিত সিদ্ধান্ত না পেলে তিনি নির্ধারিত সময়সীমা অতিবাহিত হওয়ার ৭ পঞ্জিকাদিবসের মধ্যে সরাসরি উক্ত কর্তৃপক্ষের পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দায়ের করতে পারবে।

ঘ) সিপিটিইউ রিভিউ প্যানেলে আপীল বা অভিযোগ দায়ের

সংক্ষুব্ধব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান অভিযোগ প্রতিকারের সকল স্তর যথা - ক্রয় কর্মকর্তা, ক্রয়কারী কার্যালয় প্রধান এবং মন্ত্রণালয় পর্যন্তশাসনিক কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে কোনটিই যদি সন্তোষজনকভাবে গ্রহণ করতে না পারে, তবে সর্বশেষ সিপিটিইউ রিভিউ প্যানেলের কাছে আপীল করতে পারবে। সিপিটিইউ পিপিআর ২০০৮ অনুযায়ীরিভিউ প্যানেলের মাধ্যমে আপীল বা অভিযোগের নিষ্পত্তি করবে।

আপীলের নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত চুক্তি সম্পাদনের নোটিশ জারী করা থেকে বিরত থাকার জন্য ক্রয়কারী কার্যালয়কে নির্দেশ প্রদান করবে।

৫.৩. কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

যেকোন কর্ম পরিবেশে নিয়োগকর্তা এবং কর্মী উভয়েরই পারস্পারিক দায়িত্ব, অধিকার, আইন, বিধি বা চাকুরি নীতিমালা এবং অভিযোগ ও অসন্তোষ ব্যবস্থাপনার প্রয়োজনীয়তা ও পদ্ধতি সম্পর্কে পরিচিত থাকা প্রত্যাশিত। কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Workers Grievance Redress Mechanism), সংক্ষেপে ডব্লিউজিআরম (WGRM) যেকোন নির্মাণ কাজে নিয়োজিত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের কর্মী ও নির্মাণ শ্রমিকদের দায়িত্ব, আচরণ বিধি, অধিকার ও সুযোগ সুবিধাসংক্রান্ত অসন্তোষ বা অভিযোগব্যবস্থাপনার জন্যে নির্মাণ কাজের সীমানা ও প্রভাব এলাকায় ব্যবহৃত হবে। বাংলাদেশের শ্রম আইন ২০০৬ শ্রমিকদের চাকুরী সংক্রান্ত অধিকার বিষয়ে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়ার সুযোগ নিশ্চিত করেছে (ধারা ৩৩)। শ্রমিক ছাঁটাই, চাকুরীচ্যুতি, বরখাস্তকরণ বা অপসারণ ইত্যাদি সংক্রান্ত অভিযোগ এই প্রক্রিয়ায় দায়ের করা যাবে। এই আইন শ্রমিকদের অনুকূল কাজের পরিবেশের বিষয়ে নিয়োগকর্তার সাথে কথা বলা বা তাদের পক্ষে মামলা পরিচালনার জন্যে সম্মিলিত দরকষাকষি প্রতিনিধিত্ব (সিবিএ)- এর দায়িত্ব ও এখতিয়ার নির্দেশ করে (ধারা ২০২, উপ-ধারা ২৪)।

তবে এলজিইডি বা এর কোন কার্যক্রম বা প্রকল্পের প্রধান কর্মকর্তার কার্যালয় নিয়োগকৃত ঠিকাদারের নিজস্ব জনবলের জন্যে কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করতে নির্দেশ প্রদানকরবে এবং তার তদারকি করবে।

আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের অর্থায়নে কোন প্রকল্পের ক্ষেত্রে তাঁদের নীতিমালার আলোকে এবং বাংলাদেশের শ্রম আইন অনুযায়ী কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে। ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান তাদের কর্মী ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনার মধ্যে কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যক্তির বিস্তারিত বিবরণ উল্লেখ করবে। সকল শ্রমিক কর্মচারীর মধ্যে তাদের বোধগম্য ভাষায় প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ব্যবহারের নির্দেশিকায় তরী করে বিতরণ করতে হবে।

কর্মী অভিযোগের আওতা: একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বা অন্য কোন ব্যবস্থা ও প্রক্রিয়ার বিপরীতে সৃষ্ট অভিযোগ ও অসন্তোষ বিবেচনায় আনতে হবে।

- (১) বেতন, মজুরী, কর্মঘন্টা ও অতিরিক্ত শ্রমঘন্টা;
- (২) নির্মাণ এলাকায় কর্মী আবাসন ব্যবস্থা;
- (৩) নির্মাণ এলাকার সাধারণের সাথে সম্পর্ক;
- (৪) আচরণ বিধি ও শাস্তিমূলক ব্যবস্থা;
- (৫) শারীরিক ও স্বাস্থ্য ঝুঁকিগ্রহণ চিকিৎসা ব্যবস্থা;
- (৬) সাধারণ ও আপদকালীন ছুটির ব্যবস্থা;
- (৭) লিঙ্গ বৈষম্য এবং নারী হয়রানি ও যৌন নিপীর্ণ;
- (৮) ব্যক্তিগত ও সামাজিক নিরাপত্তা, ইত্যাদি।

নারী হয়রানি বা যৌন নিপীর্ণ সংশ্লিষ্ট বিষয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মী (পুরুষ বা নারী) বা গ্রাহক সমাজের সংশ্লিষ্ট কোন সদস্য সকল গোপনীয়তা বজার রেখে নিয়ম মোতাবেক বিশেষায়িত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (লিঙ্গ বৈষম্য ও যৌন হয়রানি প্রতিরোধ পরিষদ) বরাবর অভিযোগ দাখিল করবে।

কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিমালা: কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নিম্নের নীতিমালার ওপর প্রতিষ্ঠিত হবে:

- এই ব্যবস্থাটি স্বচ্ছ হবে এবং সকল কর্মীকে তাদেউদেগ প্রকাশ ও অভিযোগ দাখিলের অবাধসুযোগ নিশ্চিত করবে।
- প্রকল্পের সকল কর্মী তাদের নিয়োগ বিধি মোতাবেক কখন, কোথায় এবং কার কাছে অভিযোগ দাখিল করা যাবে তা জানাতে হবে।
- ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ গুরুত্বের সাথে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে এবং সময়মত প্রয়োজনীয় সকল কার্যক্রম গ্রহণ করবে। কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সংক্রান্ত সকল তথ্য সকল প্রকল্প কর্মীর (প্রত্যক্ষ বা নিয়োগকৃত) কাছে অবশ্যই জানা থাকতে হবে এবং এসকল তথ্য নোটিশ বোর্ড, লীফলেট, হ্যান্ডআউট বা অন্য কোন মাধ্যমে জানার সুযোগ থাকতে হবে।
- বেনামী অভিযোগ সাধারণ অভিযোগের মতই নিষ্পত্তি করতে হবে, যেখানে অভিযোগকারীর পরিচয় জানা আছে।
- অভিযোগ গ্রহণের সময় অভিযোগকারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা ও পদ্ধতি জানিয়ে দিতে হবে।
- অভিযোগ প্রকাশের কারণে কোন কর্মীর বিরুদ্ধে কোন বৈষম্য করা যাবে না এবং কোন অভিযোগ অবশ্যই গোপনীয়ভাবে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

- সংক্ষুব্ধ কর্মী চাইলে বা এলজিআরসি'র সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে না পারলে ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের নিয়োগ কর্তা বরাবর অভিযোগ বা আপীল দায়ের করতে পারবে।
- কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সংক্ষুব্ধ কর্মীদের শ্রম আইন ২০০৬ অনুযায়ী দরকষাকষি বা শ্রম আদালতে অথবা ট্রাইবুনালসম্মেলনার সুযোগগ্রহণে বাধা দেবে না।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থারমৌলিক কাঠামো : প্রকল্প কার্যালয়ের একজন ক্ষমতাপ্রাপ্ত প্রতিনিধি ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নথি এবং অভিযোগনিষ্পত্তির ধারাবাহিক প্রক্রিয়া তদারকী করবে এবং প্রকল্প কর্মকর্তাকে তথা এলজিইডিকে অবহিত করবে কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় নিম্নের উপাদানগুলো অবশ্যই থাকতে হবেঃ

- অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যম - যেমন, মন্তব্য/অভিযোগ ফরম, পরামর্শ বাক্স, ইমেইল ঠিকানা, মোবাইল, কুরিয়ার/ডাকযোগে টেলিফোন হটলাইন, অনলাইন জিআরএস-এর ঠিকানা, ইত্যাদি;
- অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার বা জবার দেবার নির্দিষ্ট সময়পঞ্জি;
- অভিযোগ নথিভুক্তকরণ বা সময়মত তা নিষ্পত্তি তদারকির জন্যে অভিযোগ নিবন্ধন বহিঃ এবং
- অভিযোগ গ্রহণ, নথিভুক্তি এবং নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া লক্ষ্য করার জন্যে একটি দায়িত্বশীল বিভাগ বা কমিটি।

কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে কর্মী প্রশিক্ষণ পরিচিতিতে বিস্তারিত লেখা থাকবে যেটি সকল প্রকল্প কর্মীকে অবশ্যই প্রদান করতে হবে।

কর্মী অভিযোগ ব্যবস্থাপনার প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো: প্রকল্পের নির্মাণ কাজে ঠিকাদার নিয়োজিত শ্রমিক কর্মচারীদের অভিযোগের সন্তোষজনক সমাধানেরজন্যেদুই স্তর বিশিষ্ট কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করতে হবে।

কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি (এলজিআরসি): প্রথম পর্যায়ে নির্মাণ শ্রমিক ও কর্মচারীদের কর্মস্থলে অর্থাৎ কাজের চুক্তির বিপরীতে প্রতিষ্ঠান নির্মাণ কাজের জায়গায় কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি (এলজিআরসি) গঠন ও পরিচালনা করতে হবে। শ্রম অধিদপ্তরের নিকটবর্তী কার্যালয়ের একজন প্রতিনিধি এই এলজিআরসির সদস্য হবেন এবং নিয়োগকর্তার একজন মনোনীত প্রতিনিধি এর প্রধান সমন্বয়ক হবেন। এ ছাড়াও নিম্নোক্ত তিনজন সদস্য নিয়ে এলজিআরসি গঠিত হবে।

- (১) শ্রমিকদের একজন প্রতিনিধি, যিনি সকল শ্রমিকদের সমর্থনমনোনীত হবেন।
- (২) নকশা ও তদারকি প্রতিষ্ঠানের মাঠ প্রকৌশলী (সদস্য সচিব)।
- (৩) ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের নির্মাণ ব্যবস্থাপক।

আপীল কর্মকর্তা: সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক কর্মী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার দ্বিতীয় স্তর বা আপীল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। এলজিআরসির নিষ্পত্তি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি বা দলের কাছে গ্রহণযোগ্য না হলে সদস্য সচিব অভিযোগটি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির আপীল হিসেবেবাবতীয় নথিপত্রসহ নিয়োগকারী প্রকল্পপরিচালক বরাবর পাঠাবেন।

এর বাইরেও সংক্ষুব্ধ কর্মী বা নির্মাণ শ্রমিকগণ শ্রম আদালত বা ট্রাইবুনালে ন্যায় বিচারের জন্যে আবেদন করতে পারবে।

কর্মী অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগ দায়ের: প্রকল্প সংশ্লিষ্ট নির্মাণ ঠিকাদারের সংক্ষুব্ধ কোন কর্মী ঠিকাদারের নিয়োগ নীতিমালা, শ্রমআইন ও বিধিমালা এবং প্রকল্পের শ্রম নীতিমালার আওতাধীন অধিকারপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন ব্যত্যয়ের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হলে বা হওয়ার সম্ভাবনা দেখা দিলে এলজিআরসি'র সমন্বয়ক বরাবর তার লিখিত অভিযোগ বা পরামর্শ সদস্য সচিবের কাছে দাখিল করতে পারবেন।

সংক্ষুব্ধ শ্রমিক বা কর্মী মৌখিক ভাবে তার অভিযোগ বা পরামর্শ সদস্য সচিবের কাছে উপস্থাপন করলে তিনি তা লিখিত আকারে গ্রহণ করবেন এবং এলজিআরসি'তে উত্থাপনের জন্যে নথিভুক্ত করবেন।

অভিযোগকারী অন্য মাধ্যমেও তার অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করতে পারবেন, যেমন - অভিযোগ বাক্সে, ডাকযোগে, ইমেইলে, এমনকি এলজিআরসি'র ফিডব্যাক পাতায় বা কেন্দ্রীয় জিআরএস বাতায়নে।

অভিযোগকারী নির্ভরযোগ্য মনে করলে সরাসরি প্রকল্প পরিচালক বরাবরেও তার অভিযোগ পৌঁছাতে পারেন। প্রয়োজনে কেন্দ্রীয় অনলাইন জিআরএস'এ অভিযোগ দাখিল করা যাবে। তবে অনলাইনে অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে প্রকল্পের নাম, ওয়ার্কস প্যাকেজের নাম বা ঠিকাদারের নাম উল্লেখ করতে হবে।

অনলাইনে প্রাপ্ত কর্মী অভিযোগ এলজিআরসি প্রধান কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত অনিকের দপ্তর নিরীক্ষা পূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে দায়িত্বশীল কর্মকর্তার কাছে পাঠিয়ে দেবেন।

এলজিআরসি'তে অভিযোগ নিবন্ধন ও নিষ্পত্তি: এলজিআরসি যেকোন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে পর্যালোচনা, তদন্ত এবং শুনানী শেষে মতামত ও সিদ্ধান্ত, অভিযোগকারী সম্মত থাকলে, অভিযুক্তকে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে জানিয়ে দেবেন।

প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি: এলজিআরসি'র সিদ্ধান্ত সংক্ষুব্ধ কর্মীর কাছে গ্রহণযোগ্য না হলে তিনি প্রকল্প পরিচালক বরাবর আপীল করতে পারবেন। প্রকল্প পরিচালক বিষয়টির অধিকতর যাঁচাই ও প্রয়োজনে তদন্ত করে অনূর্ধ্ব ১০ কর্ম দিবসের মধ্যে মাঠ প্রতিনিধির কাছে সিদ্ধান্ত পাঠিয়ে দেবেন।

শ্রম আদালত প্রকল্প পরিচালক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে ব্যর্থ হলে বা তাঁর সিদ্ধান্ত অভিযোগকারী কর্মীর কাছে সন্তোষজনক না হলে, সে পরবর্তী ৩০ (ত্রিশ) পঞ্জিকাদিবসের মধ্যে শ্রম আদালতে মামলা করতে পারবে। শ্রম আদালত অভিযোগ গ্রহণের পর অভিযোগকারী ও অভিযুক্ত উভয়কেই নোটিশ প্রদান করবে এবং উপযুক্ত শুনানী ও অবস্থা বিচারের ন্যায় বিচারের রায় প্রদান করবেন। এরূপ রায় অভিযুক্ত বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর ওপর প্রতিপালনীয় বিবেচিত হবে।

শ্রম ট্রাইবুনাল অভিযোগকারী শ্রম আদালতের রায়ে সন্তুষ্ট না হলে, স্নোয় পাওয়ার ৩৫ (পয়ত্রিশ) পঞ্জিকাদিবসের মধ্যে শ্রম ট্রাইবুনালে আপীল করবেন এবং ট্রাইবুনাল সিদ্ধান্ত ও রায় চূরান্ত বিবেচিত হবে এবং সকল পক্ষের জন্যে অবশ্য পালনীয় হবে।

৫.৪. লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

এলজিআরসি'র আওতাধীন নির্ধারিত কার্যালয়ে (প্রধান কার্যালয়, বিভাগ, জেলা ও উপজেলা কার্যালয়) সুনির্দিষ্ট কর্মপরিধিসহ লিঙ্গ ভিত্তিক হয়রানি র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GBV Grievance Redress Mechanism), সংক্ষেপে জিজিআরম (GGRM) প্রতিষ্ঠিত হবে। এলজিআরসি কর্মস্থলে লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা

ও যৌন হয়রানির সম্ভাব্য ঝুঁকি বিবেচনায় যৌন হয়রানি প্রতিরোধ নীতিমালার একটি খসড়া ডিসেম্বর ২০২১) প্রণয়ন করেছে। অনুমোদিত হলে এই নীতিমালা প্রস্তাবিত যৌন হয়রানির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এলজিইডি'র সকল কার্যালয়ে ও কর্মস্থলে অনুসরণীয় হবে।

লিঙ্গ ভিত্তিক হয়রানি, বিশেষ করে যৌন হয়রানির অভিযোগের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর ওপর কলঙ্ক আরোপ, অভিযোগ প্রত্যাখ্যান ও অভিযুক্তের প্রতিশোধের হুমকি ইত্যাদি ঝুঁকি রয়েছে। এসকল ক্ষীণ সংবেদনশীলতার কারণে কর্মস্থল, পরিবার ও সমাজে এক প্রকার নিরক্ষ তার সংস্কৃতি তৈরী হয় এবং অভিযোগকারী ব্যক্তি, বিশেষ করে নারীরা প্রকল্পের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অভিযোগ পেশ করতে অপারগ হয়ে থাকতে পারে। এই সকল দিক বিবেচনায় এলজিইডি'র যৌন হয়রানি প্রতিরোধ নীতিমালায় একটি বিশেষায়িত অভিযোগ প্রতিরোধ ব্যবস্থা প্রস্তাবিত রয়েছে। এই ব্যবস্থা এমন ভাবে গঠন ও পরিচালনা করতে হবে যাতে করে নারীরা বাধাহীনভাবে, নিরাপদে এবং গোপনীয়তার সাথে তাদের অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ পায়। তবে সার্বজনীন গ্রহণযোগ্যতার প্রয়োজনে আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থায়নে গৃহীত প্রকল্পের ক্ষেত্রে তাদের লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতার অভিযোগ ব্যবস্থাপনার নির্দেশাবলী অতিরিক্ত ব্যবস্থা হিসেবে অনুসরণীয় হবে।

এলজিইডি'র সদর দপ্তর এবং মাঠপর্যায়ের সকল নিয়মিত রাজস্ব, প্রকল্প ও আউটসোর্স কর্মকর্তা, কর্মচারী, পরামর্শক, সেবাগ্রহীতা, ঠিকাদার/সরবরাহকারী, নিয়মিত, অনিয়মিত বা চুক্তিবদ্ধ কর্মী, অংশীজন এবং উপকারভোগীর জন্যে এই ব্যবস্থা প্রযোজ্য হবে। এলজিইডি'র সকল কার্যালয়, প্রকল্প এলাকা, আবাসস্থল কিংবা এর বাইরে এলজিইডি সংশ্লিষ্ট সামাজিক অনুষ্ঠান, ভ্রমণ, প্রশিক্ষণ কিংবা অনুরূপ যেকোনো স্থান লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা ও যৌন হয়রানি সংঘটিত হওয়ার ঝুঁকি প্রবন হিসেবে বিবেচিত হবে।

লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা ও যৌন হয়রানি বিষয়ক অভিযোগ প্রতিকার প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামোঃ

সদর দপ্তরে একটি এবং মাঠ পর্যায়ে (বিভাগীয় ও জেলাপর্যায়ে) প্রতিটি অফিসে একটি করে লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা ও যৌন হয়রানি প্রতিরোধ পরিষদ/কমিটি গঠন করা হবে। এ কমিটি/ কমিটি সমূহ প্রস্তাবিত “যৌন হয়রানি প্রতিরোধ নীতিমালা (খসড়া)” অনুযায়ী কাজ করবে। এই নীতিমালা এলজিইডি'র আওতাধীন সমস্ত কর্মক্ষেত্রে ত্রুট জন্য সমান ভাবে প্রযোজ্য হবে। এলজিইডি জেন্ডার ফোরাম লিঙ্গ ভিত্তিক হয়রানি প্রতিরোধ পরিষদের বিশেষায়িত পরামর্শক ও সাচিবিক দায়িত্ব পালন করবে।

এ ছাড়া সদর দপ্তরে একটি কেন্দ্রীয় যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি থাকবে যেখানে সদর দপ্তর কমিটি ও মাঠ পর্যায়ের কমিটির গৃহীত সিদ্ধান্তের বিষয়ে মতান্তর হলে আপীল করা যাবে। এছাড়া কোনো অভিযোগের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা না গেলে সে বিষয়ের একমিটি পরামর্শ দিতে পারবে। কেন্দ্রীয় কমিটি এবং সদর দপ্তরের কমিটি প্রধান প্রকৌশলী মহোদয়ের অনুমোদনে গঠিত ও কার্যকর হবে। মাঠ পর্যায়ের কমিটি অফিস প্রধান গঠন করবেন এবং কেন্দ্রীয় কমিটি ও জেন্ডার ফোরামকে অবগত করবেন। কেন্দ্রীয় কমিটি উক্ত কমিটির অনুমোদন করবে (বা প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদন নেওয়ার ব্যবস্থা করবে)। “যৌন হয়রানি প্রতিরোধ নীতিমালায়” এসকল কমিটির গঠন কাঠামো বর্ণিত রয়েছে।

কেন্দ্রীয় যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি: অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (পরিকল্পনা ও নকশা) এর সভাপতিত্বে ৫ সদস্য বিশিষ্ট এই কমিটি প্রধান সমন্বয়ক ও আপীল ব্যবস্থা হিসেবে এলজিইডি'র সদর দপ্তরের অবস্থিত হবে। এই কমিটি কমপক্ষে দু'জন সদস্য নারী হবেন।

সদর দপ্তর যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি : সদর দপ্তরে সাত সদস্য বিশিষ্ট একটি যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি গঠন করা হবে, যার প্রধান হবেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (মানবসম্পদ, পরিবেশ ও জেডার)। সভাপতি বা সদস্য সচিবের যেকোন একজন সহ অধিকাংশ সদস্য নারী হবেন।

বিভাগীয় যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি : এলজিইডি'র বিভাগীয় কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণসহ স্থানীয় প্রতিনিধি ও বিশেষজ্ঞগণের সমন্বয়ে ৫-৭ সদস্য বিশিষ্ট কমিটি গঠিত হবে।

আঞ্চলিক যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটি : এলজিইডি'র আঞ্চলিক কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণসহ স্থানীয় প্রতিনিধি ও বিশেষজ্ঞগণের সমন্বয়ে ৫-৭ সদস্য বিশিষ্ট কমিটি গঠিত হবে।

সকল কমিটিতেই মোট সদস্যের অর্ধেকের বেশি সদস্যনারী হবেন। অবশ্যই এলজিইডি'র বাইরে জেডার সমতা উন্নয়ন বা যৌন হয়রানি বন্ধে কাজ করছে এমন দুটি সংস্থার প্রতিনিধি বিশেষজ্ঞ সদস্য হিসেবে থাকতে হবে।

উপজেলা যৌন হয়রানি প্রতিরোধ সমন্বয়ক

প্রত্যেক উপজেলা অফিসে এক জন উপজেলা লিঙ্গ ভিত্তিক হয়রানি প্রতিরোধ সমন্বয়ক (GBV Focal Person) এর দায়িত্ব অর্পণ করা হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত সমন্বয়ক লিঙ্গ ভিত্তিক বা যৌন হয়রানিমূলক কোন ঘটনা ঘটলে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় ও মাঠ পর্যায়ের অন্য অংশীজনদের নির্দিষ্ট স্থানে অভিযোগ রজু করতে সহায়তা দেবেন।

যৌন হয়রানি প্রতিরোধ পরিষদসমূহের দায়বদ্ধতা

(ক) সদর দপ্তর পর্যায়ের কেন্দ্রীয় কমিটি এলজিইডি'র জেডার ফোরাম ও প্রধান প্রকৌশলীর কাছে দায়বদ্ধ এবং তাদের কার্যক্রমের ওপর নির্ধারিত ছকে বার্ষিক প্রতিবেদন পেশ করবে।

(খ) সদর দপ্তর পর্যায়ের ও মাঠ পর্যায়ের সকল কমিটি এলজিইডি সদর দপ্তরে কেন্দ্রীয় কমিটির নিকট দায়বদ্ধ এবং নির্ধারিত ছকে তাদের কার্যক্রমের ওপর ষাণ্মাসিক প্রতিবেদন পেশ করবে।

যৌন হয়রানি সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়াঃ কোনো ব্যক্তি যৌন হয়রানির শিকার হলে তিনি অভিযুক্ত ব্যক্তিকে প্রথমে এ বিষয়ে সতর্ক করতে পারেন। কিন্তু অসম পদমর্যাদার কারণে অর্থাৎ অভিযুক্ত ব্যক্তি উর্ধ্বতন অবস্থানের ব্যক্তি হলে এ বিষয়ে সরাসরি তাকে সতর্ক করা সম্ভব হয়ে ওঠে না। এক্ষেত্রে অভিযোগকারী অভিযোগ নেওয়ার দায়িত্বে নিয়োজিত ফোকাল পয়েন্টকে বা যৌন হয়রানি প্রতিরোধ কমিটির যেকোনো সদস্যর নিকট (১) লিখিত, (২) ই-মেইল যোগে, (৩) টেলিফোন হটলাইনে বা (৪) মৌখিক ভাবে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। তিনি অনলাইনেও নামে বা বেনামে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

ঘটনা সংঘটিত হওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দাখিল করতে হবে। হয়রানির শিকার ব্যক্তির সহকর্মী, বন্ধু বা আত্মীয়গণ ঘটনার শিকার ব্যক্তির লিখিত অনুমোদন সাপেক্ষে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। তবে সেক্ষেত্রে হয়রানির শিকার ব্যক্তি অনুমোদনের প্রমাণাখতে হবে।

অভিযোগগ্রহণ ও নিবন্ধনঃ সদর দপ্তর ও মাঠ পর্যায়ের প্রত্যেক অফিসে সুরক্ষিত স্থানে একটি অভিযোগবাক্স রাখা হবে যাতে কেউ যদি গোপনে অভিযোগ দাখিল করতে চান তা যেন করতে পারেন। এই বাক্স সপ্তাহে একদিন শুধুমাত্র একজন প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত ব্যক্তি নিয়ম অনুযায়ী গোপনীয়তা রক্ষাকরে খুলবে বন।

এছাড়া, প্রত্যেক কমিটি তার সদস্য সচিবকে সম্মুখ দায়িত্বে নিয়োজিত করবে, যিনি সকল অভিযোগ গ্রহণকরবেন। তিনি মৌখিক, লিখিত ও বাক্সে দেওয়া সব অভিযোগ প্রাথমিক ভাবে মূল্যায়ন করবেন ও কমিটির গোচরীভূত করবেন। যদি অভিযুক্ত ব্যক্তি কোনো ক্রমে কমিটির প্রধান হন তবে উর্ধ্বতন কার্যালয়ের কমিটির কাছে অভিযোগ দিতে হবে। অভিযোগ গ্রহণকারী সকল প্রকার গোপনীয়তার সাথে দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তিকে অবহিত করবেন। মৌখিক বা লিখিত অভিযোগ ভুক্তভোগী স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে দায়ের করতে আসলে ত্রিবিধনের সময় দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি নিম্নবর্ণিত তথ্যের বাইরে আর কোন তথ্য জানতে চাইবেন না বা নথিভুক্ত করবেন না।

- (১) অভিযোগের প্রকৃতি (অভিযোগকারী সরাসরি প্রস্তুত হই তার নিজের ভাষায় যা বলে)।
- (২) অভিযোগকারীর জানা মতে অভিযুক্ত প্রকল্পের কোন কর্মী বা কর্মকর্তা কিনা।
- (৩) যদি সম্ভব হয়, অভিযোগকারীর বয়স ও লিঙ্গ।
- (৪) যদি সম্ভব হয়, ভুক্তভোগীকে কোন বিশেষায়িত সেবাকেন্দ্রে সাথে সংযুক্ত করা হয়েছে কিনা, সে বিষয়ে তথ্য।

অভিযোগ পাওয়ার পর দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির করণীয়

- ফোকাল পয়েন্ট কর্তৃক ঘটনা স্থল, সময়, তারিখ সহ প্রকৃত ঘটনা লিপিবদ্ধ/রেকর্ড করা;
- অভিযোগকারী অভিযোগ করেছেন কিনা তাঁর সত্যতা যাচাই ও লিখিত সম্মতি নেওয়া;
- অভিযোগকারীকে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়া ও পরবর্তী পদক্ষেপ সম্পর্কে অবহিত করা যাতে অভিযোগকারী সিদ্ধান্ত নিতে পারেন যে তিনি আনুষ্ঠানিক অভিযোগ করতে চান কিনা;
- হয়রানির শিকার ব্যক্তি কী ফলাফল আশা করেন এ বিষয়ে তাঁর দৃষ্টি ভঙ্গি পরিষ্কারভাবে জানা;
- হয়রানির শিকার ব্যক্তির সিদ্ধান্তকে সম্মান জানানো;
- অভিযোগকারীকে অবগত করা যে তিনি চাইলে এ বিষয়ে এলজিইডির বাইরে আইনগত ভাবে অন্য যথাযথ স্থান অভিযোগ করতে পারেন;
- আনুষ্ঠানিক অনুসন্ধানের জন্য বিষয়টি সংশ্লিষ্ট কমিটির কাছে উত্থাপন করবেন।
- অভিযোগতদন্ত ও প্রতিকার প্রক্রিয়ার সম্পূর্ণ সময়টিতে হয়রানির শিকার ব্যক্তির মানসিক সহায়তার জন্য এলজিইডি তাঁকে প্রয়োজনে কাউন্সেলিং সহায়তা প্রদান করবে। কাউন্সেলিং বিষয়ে সহায়তা প্রদানে দক্ষ করে তোলার জন্য এলজিইডি সদর দপ্তর ও মাঠ পর্যায়ের প্রয়োজনীয় সংখ্যক কর্মকর্তাকে কাউন্সেলিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করে হয়রানির শিকার ব্যক্তিকে মানসিক সহায়তা প্রদানের জন্য প্রস্তুত করবে।

৬. অভিযোগ বা পরামর্শ ব্যক্তি পনা পদ্ধতি

৬.১. অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল পদ্ধতি

জিআরএম এ বিবেচ্য অভিযোগ বা পরামর্শ পরিষ্কারভাবে উল্লেখ করে তার সাথে নিজের পরিচিতি, এটি কি তিনি ব্যক্তিগতভাবে না কি দলগতভাবে পেশ করছেন তার বিবরণ, স্বাক্ষর, যোগাযোগের ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর এবং দলগতভাবে অভিযোগ বা পরামর্শের ক্ষেত্রে অবশ্যই প্রতিনিধিত্বের প্রমাণ সংযুক্ত থাকবে। অভিযোগের সাথে

প্রমানাদি যুক্ত করা বাধ্যতামূলক নয়, তবে তা প্রয়োজন হলে পরবর্তীতে শুনানির সময় দাখিল করতে হবে। অভিযোগকারীর পরিচয় অনুরোধের ভিত্তিতে গোপন রাখা হবে। সংস্কৃত বা অগ্রহী ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা প্রতিষ্ঠান সরাসরি বা চলতি কোন মাধ্যমে অভিযোগ বা মতামত দাখিল করতে পারবে। তবে সকল মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ লিখিত আকারে গ্রহণ করতে হবে।

প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগ/পরামর্শ স্থানীয় কার্যালয়ের অফলাইনে (অভিযোগ বাক্সে, ডাকযোগে, ই-মেইলে বা সরাসরি), অথবা অনলাইনে (এলজিইডি'র ফিডব্যাক পাতায়, ই-নথিতে এবং কেন্দ্রীয় জিআরএস বাতায়নে) দাখিল করা যাবে। তবে প্রকল্পের ক্রয় সংক্রান্ত অভিযোগক্রয় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় বর্ণিত পদ্ধতিতে দাখিল করতে হবে (সেকসন ৪.২)। একই ভাবে কর্মীদের বা কর্মী সংক্রান্ত অভিযোগ (৪.৩) বা লিঙ্গ ভিত্তিক হয়রানি বিষয়ক অভিযোগ (৪.৪) যথারীতি স্ব স্ব ব্যবস্থার রূপরেখা অনুযায়ী দাখিল করতে হবে।

(১) বার্তা পৌছানোর অফলাইন মাধ্যম:

জনসাধারণ বা অংশীজনের সুবিধার্থে এলজিইডিনিম্বের অফলাইন মাধ্যমগুলো চালু রেখেছে:

- (১) জেলা বা উপজেলা অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিষদের সচিবের দপ্তর
- (২) অভিযোগ বাক্স
- (৩) ডাকযোগে বা কুরিয়ার মারফত
- (৪) স্বশরীরে মৌখিকভাবে
- (৫) হাতে হাতে চিঠি
- (৬) টেলিফোন/মোবাইল হটলাইনে
- (৭) স্থানীয় প্রশাসন (ডিসি, ইউএনও)
- (৮) স্থানীয় সরকার (ইউনিয়ন পরিষদ, পৌরসভা, সিটি করপোরেশন, জেলা পরিষদ, উপজেলা পরিষদ)

প্রকল্পের ক্ষেত্রে সাময়িকভাবে টেলিফোনের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের জন্যে টেলিফোন নাম্বার প্রচার করা হবে। তবে এলজিইডি অভিযোগ গ্রহণের জন্যে যথাশীঘ্র একস্থায়ী টেলিফোন হটলাইন ব্যবস্থা স্থাপন করবে যেটি ব্যাপক প্রচার করা হবে এবং সকলের ব্যবহারের সুবিধার্থে প্রতিটি প্ল্যাটফর্মে তা সন্নিবেশ করা হবে।

(২) বার্তা পৌছানোর অনলাইন মাধ্যম:

এলজিইডি'র নিজস্ব ওয়েবসাইটে অভিযোগ বা মতামত দাখিল করার জন্যে "মন্তব্য/অভিযোগ" নামে একটি অনলাইন বাতায়ন রয়েছে। এই অনলাইন বাতায়নে তিনটি উপ-বাতায়ন রয়েছে। অগ্রহী ব্যক্তি এদের যেকোনটিতে তার মতামত বা অভিযোগ দাখিল করতে পারবে।

মন্তব্য/অভিযোগ বাতায়ন:

- মন্তব্য/পরামর্শ/অভিযোগ উপবাতায়ন:
- ই-নথি উপ-বাতায়ন:
- কেন্দ্রীয় জিআরএস-এর লিঙ্ক:

অগ্রহী বা সংস্কৃত ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা প্রতিষ্ঠান সরাসরি কেন্দ্রীয় জিআরএস-এ এলজিইডি বা কোন প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করতে পারে।

(৩) সংবাদ বা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম:

এলজিইডি'র বিভিন্ন পর্যায়ের কাজেরবিষয়ে সংবাদ মাধ্যমে (প্রিন্ট বা ইলেক্ট্রনিক) কোন প্রতিবেদন ছাপা হলে এলজিইডি'র মিডিয়া ও যোগাযোগ বিভাগ তা পর্যালোচনা পূর্ববক সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা দপ্তর প্রধানের কাছে পৌঁছে দেবেন। মিডিয়া বিভাগ অবশ্যই প্রতিটি প্রাসঙ্গিক প্রতিবেদন নথিভুক্ত করবেন। এছাড়াও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে কোন প্রতিবেদন প্রচারিত হলেও তা প্রয়োজনীয় নজরদারির মধ্যে নিতে হবে।

৬.২. অভিযোগ বা পরামর্শ গ্রহণে করণীয়

প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগ বা পরামর্শ অনলাইনে এবং অফলাইনে গ্রহণ করা হবে। তবে বিশেষায়িত জিআরএম সমূহের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযোগ বা পরামর্শ গ্রহণ করবে। সাধারণ জিআরএস-এ দাখিলকৃত কোন অভিযোগ কোন বিশেষায়িত জিআরএস-এর আওতাধীন হলে তা সরাসরি সেখানে পাঠিয়ে তার নিবন্ধন ও প্রাপ্তি স্বীকার নিশ্চিত করতে হবে।

- সাধারণভাবে সকল অভিযোগ বা পরামর্শ ইউজিআরসিতে গ্রহণ করা হবে।
- তবে ক্রয় সংক্রান্ত, কর্মী অভিযোগ বা যৌন হয়রানির অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিশেষায়িত জিআরএস-এ গ্রহণ করা হবে।
- অভিযোগকারীকে লিখিতভাবে, ক্ষুদ্রে বার্তার মাধ্যমে বা ই-মেইলে প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে।
- প্রাপ্ত অভিযোগ বা পরামর্শ অভিযোগ খাতায় নিবন্ধনসহ লিপিবদ্ধ করা হবে।
- অভিযোগের যথার্থতা যাচাই করা হবে।
- প্রাসঙ্গিক অভিযোগ অনলাইনে কেন্দ্রীয় জিআরএস-এ জমা করা হবে।

২) অভিযোগকারীকে নোটিশ প্রদান

- অভিযোগ পাওয়ার ২০ কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট জিআরএসএর পক্ষ থেকে অভিযোগকারী বরাবর শুনানির জন্য নোটিশ প্রদান করা হবে।
- প্রয়োজন হলে অতিরিক্ত প্রমানাদি/ যুক্তি তলব করা হবে।
- শুনানীর পর প্রতিকার প্রস্তাব ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে জানানো হবে।
- অভিযোগকারী / পরামর্শকারী সম্মত থাকলে প্রতিকার প্রস্তাবটি বাস্তবায়ন করবে।
- যৌন হয়রানির অভিযোগের ক্ষেত্রে বিশেষ সতর্কতার সাথে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- প্রতিটি অভিযোগের নিষ্পত্তির সংগে সংগে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে ক্ষুদ্রে বার্তা/ই-মেইল অথবা ডাকযোগে/কুরিয়ার মাধ্যমে জানানো হবে।

৩) ব্যবস্থাপনা নথিসহ অনিষ্পন্ন অভিযোগ ডিজিআরসিতে প্রেরণ

- ইউজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে তা ডিজিআরসিতে শুনানির কার্যবিবরণী এবং অন্যান্য প্রমাণাদি (যদি থাকে) সহ প্রেরণ করা হবে।
- ইউজিআরসি থেকে শুনানির কার্যবিবরণী সহ তথ্য পাবার ১০ কার্যদিবসের মধ্যে ডিজিআরসি সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী বরাবর শুনানীর জন্য নোটিশ প্রদান করবে।
- শুনানী সম্পন্ন হওয়ার ৫ কার্যদিবসের মধ্যে প্রতিকার প্রস্তাব অভিযোগকারীকে জানানো হবে।

৪) ডিজিআরসি অনিষ্পন্ন অভিযোগ নথিসহ প্রকল্প পরিচালক কার্যালয়ে প্রেরণ

ডিজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে তা প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ে শুনানির কার্যবিবরণী সহ প্রেরণ করা হবে। প্রেরণকৃত অভিযোগটি আপিল হিসেবে নিবন্ধন করে, প্রকল্প পরিচালক তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবেন। প্রকল্প পরিচালক তাঁর কার্যালয়ের সমাজ উন্নয়ন বিশেষজ্ঞকে পাঠিয়ে পুনঃতদন্ত করবেন এবং ১০ কার্যদিবসের মধ্যে তাঁর সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে নোটিশের মাধ্যমে জানিয়ে দেবেন।

৫) প্রকল্প পরিচালক কার্যালয়ে অনিষ্পন্ন অভিযোগ সমুদয় নথিসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ

প্রকল্প পরিচালকের ব্যবস্থাপনা ও সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট নাহলে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে তা মন্ত্রণালয়ে পাঠানো যেতে পারে। জিআরএম এর যে কোন স্তরে অভিযোগকারী আদালতের শরণাপন্ন হতে পারবেন। মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় তদন্ত সাপেক্ষে অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি করবেন ও প্রকল্প কার্যালয়ের মাধ্যমে অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেবেন।

৬.৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

এলজিইডি জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে একজন কর্মকর্তাকে নাগরিক অভিযোগ নিবন্ধন, প্রাসঙ্গিকতা যাঁচাইও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ফোকাল পারসন নিয়োগ করেছে। এলজিইডি'র বিভিন্ন কর্মভেদে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও দূর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠাকল্পে জেলা নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে সহকারী প্রকৌশলী এবং উপজেলা প্রকৌশলীর দপ্তরে উপজেলা প্রকৌশিক নাগরিক অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে ফোকাল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে।

জিআরএস ফোকাল কর্মকর্তার উপর অর্পিত দায়িত্বাবলীঃ

- অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির বর্তমান পদ্ধতি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারী সেবা প্রত্যাশীকে অবহিত রাখা;
- সকল অভিযোগসমূহ সুষ্ঠু, পক্ষপাতহীন ও স্বচ্ছতার সাথে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকল্পে মধ্যস্থতা/মীমাংসার প্রয়োজন হলে এ মর্মে ফোকাল কর্মকর্তাকর্তৃক বিদ্যমান পরিস্থিতি যাচাই-বাছাই পূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- উত্থাপিত অভিযোগসমূহের গুরুত্ব বিবেচনায় সঠিক পদক্ষেপ নেবার উদ্দেশ্যে প্রয়োজনে যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাছে উপস্থাপন করা;

(ঙ) উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে প্রস্তাবিত জিআরসি'র অভিযোগের গুরুত্ব বিবেচনা করে অভিযোগকারীকে অভিযোগ প্রাপ্তি, নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ও অভিযোগের বিষয়ে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত রাখা; এবং

(চ) অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তি সম্পর্কিত যাবতীয় তথ্যাদির পূর্ণ বিবরণ সংরক্ষণের ব্যবস্থা রাখা।

৭. অনলাইন অভিযোগ বাতায়ন ব্যবহার

৭.১. এলজিইডি অভিযোগ বাতায়ন

এলজিইডি'র নিজস্ব ওয়েবসাইটের “মন্তব্য/অভিযোগ” উপবাতায়নে একটি “অভিযোগ ও পরামর্শ ফর্ম” রয়েছে (www.lged.portal.gov.bd/forms/form/feedback-forms)।

এখানে অভিযোগকারী তার নাম ও ই-মেইল ঠিকানা দিয়ে বার্তা কক্ষে তাঁর অভিযোগ বা পরামর্শ লিখে দাখিল করতে পারেন। এলজিইডি সদর দপ্তরের অনিক সার্বক্ষণিক জিআরএস সহযোগীর মাধ্যমে অভিযোগসমূহ নিরীক্ষণ ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের কাছে পাঠিয়ে দেন। অভিযোগ দায়ের করার পর অভিযোগকারী তার নিবন্ধিত মোবাইলে একটি খুদে বার্তা পাবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি হলে একটি বার্তা পাবে, হাজিরা দিতে হলে বার্তা পাবে এবং কাগজ পত্র জমা দেয়ার প্রয়োজন হলেও বার্তা পাবে।

চিত্র ৩ এলজিইডি'র নিজস্ব ফিডব্যাকপাতা

৭.২. ই-নথি নাগরিক বাতায়ন

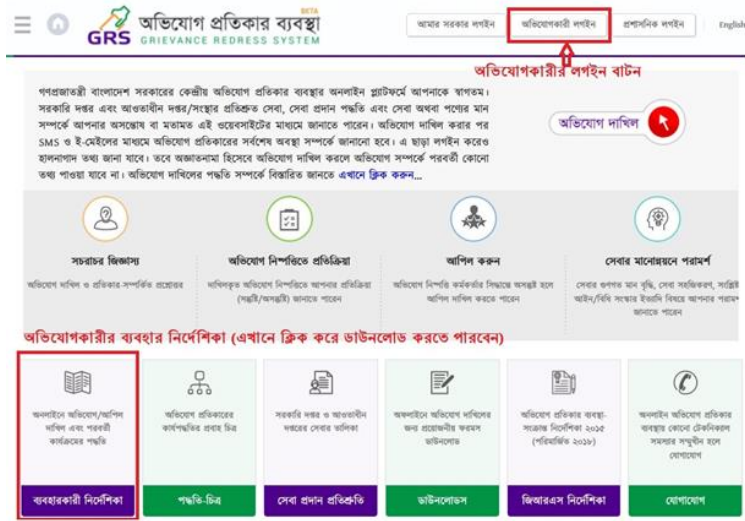
ই-নথির প্রধান বাতায়নে (www.mygov.bd) দুটি উপ বাতায়ন রয়েছে। একটি “নাগরিক সেবা ফর্ম” ও অন্যটি “ট্র্যাকিং”। “আবেদন করুন” বোতামে ক্লিক করে অভিযোগ দাখিল করা যাবে এবং দাখিলকৃত অভিযোগের প্রতিকার অগ্রগতি জানার জন্যে “খুঁজুন” বোতামে ক্লিক করে খোঁজ করা যাবে। ই-নথি বাতায়নের ঠিকানায় প্রবেশ করে ই-ফরমে গিয়ে এলজিইডি নির্বাচন করে সাধারণ ফরমে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

চিত্র ৪ ই-নথি, নাগরিক কর্তার

৭.৩. কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS) মূলতঃ বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের প্রদেয় নাগরিক সেবার মান উন্নয়ন এবং নাগরিক কল্যাণে গৃহীত কর্মকান্ড ও প্রকল্পের মান ও সময়োচিত বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে জনঅংশগ্রহণের একটি মুক্ত মঞ্চ অনলাইন কেন্দ্রীয় জিআরএস - এ অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করার জন্যে একজন নাগরিককে এতে নিবন্ধন গ্রহণ করতে হবে নিবন্ধনের মাধ্যমে প্রাপ্ত পিনকোডের মাধ্যমে জিআরএস সাইটে প্রবেশ করে অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করতে হবে এবং তার প্রতিকারের অগ্রগতি খোজ করা যাবে।

অভিযোগকারী নাগরিক কোন তালাশ কলের (সার্চ ইঞ্জিন, যেমন গুগল) সাহায্যে জিআরএস সাইটে (www.grs.gov.bd) প্রবেশ করবেন। নাগরিক অভিযোগের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বয়স, জাতি, ধর্ম, বর্ণ ও স্থান নির্বিশেষে যেকোন নাগরিক জিআরএস তরঙ্গ মঞ্চে (ওয়েবসাইটে) প্রবেশ করে একজন অভিযোগকারী হিসেবে নিবন্ধন করতে পারবেন। অনলাইন কেন্দ্রীয় জিআরএস ব্যবহারের পদ্ধতি ও উপায় বোঝার জন্যে সাইটে ব্যবহারকারী নির্দেশিকা পাওয়া যাবে।



চিত্র ৫ কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (www.grs.gov.bd)

৮. অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় উন্নয়ন সহযোগীদের দায়বদ্ধতা

আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগীদের অর্থায়নে এলজিইডি কর্তৃক বাস্তবায়নকৃত বিভিন্ন পরিষেবা ও পল্লি অবকাঠামো উন্নয়ন প্রকল্পের ক্রয় ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ার কোন ক্রটির কারণে জনসাধারণ বা অংশীজনের কেহ, কোন সম্প্রদায় বা কোন প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট হয়ে উন্নয়ন সহযোগীদের কাছে সরাসরি অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করতে পারে। এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের অভিলেখ প্রতিকার বিভাগ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য বা অধিকতর ব্যাখ্যার জন্যে এলজিইডি বা প্রকল্প কার্যালয়কে অনুরোধ করতে পারে।

এরূপ অনুরোধের জবাবে এলজিইডি বা সংশ্লিষ্ট প্রকল্প কার্যালয় গোপনীয়তা বজায় রেখে নিদিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় তথ্য ও ব্যাখ্যা প্রদান করবে। এসকল তথ্য ও ব্যাখ্যা অবশ্যই সঠিক ও বস্তুনিষ্ঠ হবে।

৯. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সচেতনতা ও প্রশিক্ষণ

জনসাধারণকে উন্নয়ন প্রকল্প ও নাগরিক সেবা বিষয়ে তাঁদের মন্তব্য বা অভিযোগ এলজিইডিকে পৌছানোর বিভিন্ন পদ্ধতি জানা ও আয়ত্ত্ব করা, বিশেষ করে অনলাইনে অভিযোগ বা পরামর্শ দাখিল করতে উদ্বুদ্ধ করার জন্যে এলজিইডি প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি কার্যক্রম গ্রহণ করবে। এ সংক্রান্ত ম্যানুয়াল ও গাইডলাইন তৈরী করে হ্যান্ডআউট ও পুস্তিকা আকারে ছাপিয়ে এলজিইডি' সকল বিভাগীয়, আঞ্চলিক, জেলা ও উপজেলা

কার্যালয়ে জনসাধারণের জন্যে উন্মুক্ত রাখতে হবে। এছাড়া প্রতিটি ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্রে এলজিইডি' জিআরএস হ্যান্ডআউট ও কেন্দ্রীয় জিআরএস ম্যানুয়াল জনসাধারণের ব্যবহারের জন্যে রাখতে হবে।

নির্বাচিত ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান ও ইউপি সদস্যগণের জন্যে জিআরএস-এর উপর উপজেলা পর্যায়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে। এলজিইডি'র বার্ষিক প্রশিক্ষণ পরিকল্পনায় জিআরএস প্রশিক্ষণসূচি রাখার ব্যবস্থা করতে হবে এবং যৌক্তিক স্ময়ের ব্যবধানে তার আয়োজন করতে হবে। নির্বাচিত স্থানীয় প্রতিনিধিগণ যাতে জনসাধারণকে অনলাইন জিআরএস ব্যবহারের প্রয়োজনীয় তথ্য ও পদ্ধতি সম্পর্কে নিয়মিত অবহিত করতে পারেন তার জন্যে জাতীয় স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের স্থানীয় সরকার প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ও কারিকুলামে জিআরএস অন্তর্ভুক্ত করার বৃক্ষস্করণে হবে।

লিঙ্গ ভিত্তিক সহিংসতা ও যৌন হয়রানি সংক্রান্ত অভিযোগ সংবেদনশীল এবং তা দায়ের করা সাধারণভাবে ও ভুক্তভোগীর জন্যে অত্যন্ত ঝুঁকিপূর্ণ। এ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে থাকা প্রতিটি ব্যক্তিকে তাই বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত হতে হবে। এলজিইডি জেডার ফোরাম সকল কমিটি সদস্যদের তথা দায়িত্বপ্রাপ্ত সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান করবে। এলজিইডি বার্ষিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে বাজেটসহ এটি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

সংযুক্তি ১ঃ অভিযোগ দাখিল ফরম

সংযোজনী 'খ-১': অভিযোগ দাখিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৭)-এর অনুচ্ছেদ ৬.১ (ক) দ্রষ্টব্য]

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

..... (দপ্তরের নাম)
..... (দপ্তরের ঠিকানা)

অভিযোগের প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)

নাগরিক অভিযোগ দাপ্তরিক অভিযোগ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ

অভিযোগকারীর তথ্য

০১। অভিযোগকারীর নাম * :

০২। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন/পাসপোর্ট নম্বর * :

০৩। স্থায়ী ঠিকানা * :

০৪। বর্তমান ঠিকানা * (ঐ) :

০৫। মোবাইল নম্বর * : ০৬। ই-মেইল :

০৭। জন্ম তারিখ : ০৮। লিঙ্গ : পুরুষ/ মহিলা /অন্যান্য.

০৯। শিক্ষাগত যোগ্যতা: ১০। পেশা:

সংশ্লিষ্ট সেবার তথ্য

১১। সেবার নাম * :

১২। সেবার আবেদনের তারিখ :

১৩। সেবার ট্র্যাকিং নম্বর (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) :

১৪। সেবাগ্রহীতার নাম :

১৫। সেবাগ্রহীতার সঙ্গে অভিযোগকারীর সম্পর্ক : স্বয়ং/ প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি/ আত্মীয়

অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য

১৬। অভিযোগের বিষয় * :

১৭। অভিযোগের বর্ণনা * :

(প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন)

১৮। অভিযোগ প্রতিকারে করণীয় :

১৯। অভিযোগের পুনরাবৃতি রোধে করণীয় :

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্য সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ :

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

সংযুক্তি: ১। অভিযোগের বর্ণনা

২। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

৩। জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন সনদের অনুলিপি

* চিহ্নিত তথ্যসমূহ আবশ্যিকভাবে পূরণ করতে হবে।

ব্যক্তিগত তথ্য প্রদান না করলে অভিযোগকারীকে অজ্ঞাতনামা হিসাবে গণ্য করা হবে। এক্ষেত্রে অভিযোগ চূড়ান্ত নিষ্পত্তি করা সম্ভব নাও হতে পারে।

সংযুক্তি ২ঃ আপিল ফরম

সংযোজনী 'খ-২': আপিল ফরম

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৭)-এর অনুচ্ছেদ ৬.২ (ক) দ্রষ্টব্য]

আপিল কর্মকর্তা
 (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের নাম)
 (যে দপ্তরের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল উক্ত দপ্তরের ঠিকানা)
 এবং
 (আপিল কর্মকর্তার পদবি)
 (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের নাম)
 (আপিল কর্মকর্তার দপ্তরের ঠিকানা)

আপিলকারীর প্রকৃতি (যেকোনো একটি বক্সে টিক দিন)
 অভিযোগকারী/সেবাপ্রার্থী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অভিযুক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী

আপিলকারীর তথ্য
 ০১। আপিলকারীর নাম * :
 ০২। স্থায়ী ঠিকানা * :
 ০৩। বর্তমান ঠিকানা * (ঐ) :
 ০৪। মোবাইল নম্বর * : ০৫। ই-মেইল :
 অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য
 ০৬। সেবা সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নাম * :
 ০৭। সেবার নাম :
 ০৮। অভিযোগের বিষয় * :
 ০৯। অভিযোগের তারিখ * :
 ১০। অভিযোগের ট্র্যাকিং নম্বর :
 ১১। অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) :
 আপিল সংক্রান্ত তথ্য
 ১২। আপিলের বিষয় * :
 ১৩। আপিলের বর্ণনা * :
 (প্রয়োজনে অতিরিক্ত কাগজ সংযুক্ত করুন) :

আমার জ্ঞানমতে উল্লিখিত তথ্য সম্পূর্ণ সঠিক ও সত্য

তারিখ : অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

- সংযুক্তি: ১। আপিলের বর্ণনা
 ২। অভিযোগের অনুলিপি *
 ৩। আওতাধীন দপ্তর/দপ্তরসমূহে আপিলের অনুলিপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
 ৪। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র

* চিহ্নিত তথ্যসমূহ আবশ্যিকভাবে পূরণ করতে হবে।

সংযুক্তি ৩: পরামর্শ ও অভিযোগ বহি

পৃষ্ঠা নং: _____

অভিযোগ নং: _____

তারিখ: _____

অভিযোগকারীর নাম: _____

যোগাযোগের ঠিকানা: _____

টেলিফোন/মোবাইল ফোন নং: _____

অভিযোগের বিবরণ:

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর বা টিপসহিঃ

এলজিইডি দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মন্তব্যঃ

--

স্বাক্ষরও তারিখঃ _____

এলজিইডি দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থাঃ

--

স্বাক্ষরও তারিখঃ _____