



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

**Grievance Redress System
Guidelines, 2015**

সমন্বয় ও সংস্কার ইউনিট
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আব্বিন 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 ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ 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

