



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 সংস্কৃততা 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

