

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ব্যবহারকারী নির্দেশিকা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

অনলাইনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং পরবর্তী কার্যক্রমের পদ্ধতি

সংস্করণ ০.০.১

তারিখঃ ১২ এপ্রিল, ২০১৮

পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, এ টু আই

## সূচিপত্র

১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	3
১.১ লগইন করা	3
১.২ প্রোফাইল ব্যবস্থাপনা	4
১.৩ পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে করণীয়	4
১.৪ লগআউট	5
২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	5
২.১ অভিযোগ তালিকা	5
২.১.১ আগত	6
২.১.২ অনুলিপি	6
২.১.৩ প্রেরিত	6
২.১.৪ নিষ্পত্তিকৃত	6
২.১.৫ নথিজাত	7
২.১.৬ সময় অতিক্রান্ত	7
২.২ অভিযোগের বিস্তারিত তথ্য	7
২.২.১ গৃহীত কার্যক্রম	7
২.২.২ বিবরণ	7
২.২.৩ পদক্ষেপ গ্রহণ	7
২.২.৩.১ মতামতের জন্য প্রেরণ	7
২.২.৩.২ অন্য দপ্তরে প্রেরণ	7
২.২.৩.৩ আওতাধীন দপ্তরে প্রেরণ	8
২.২.৩.৪ আপিল কর্মকর্তার কাছে প্রেরণ	8
২.২.৩.৫ নথিজাত	8
২.২.৩.৬ তদন্ত কার্যক্রম	8
২.২.৩.৭ সাক্ষ্য-প্রমাণের অনুরোধ	8
২.২.৩.৮ সেবা প্রদানের নির্দেশনা	8

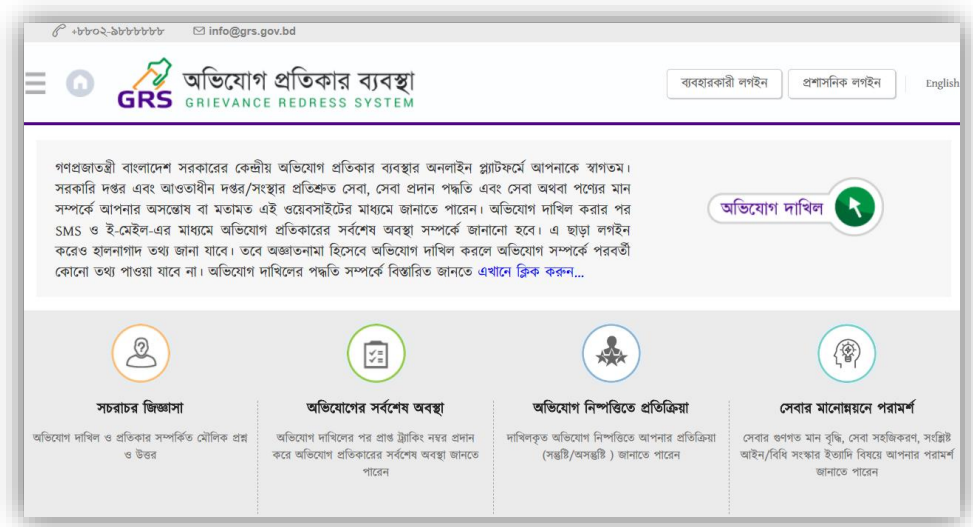
২.২.৩.৯ অনুমতির জন্য প্রেরণ	8
২.২.৩.১০ নিষ্পত্তি	8
<b>৩ ড্যাশবোর্ড</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
৩.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি	10
৩.১.১ অভিযোগের মাধ্যম	10
৩.১.২ অভিযোগ রেজিস্টার	11
৩.১.৩ শাখা/সেবা অনুযায়ী বিভাজন	11
৩.১.৪ পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা	11
৩.১.৫ নিষ্পত্তির ধরণ	12
৩.২ আপিল নিষ্পত্তি	12
৩.২.১ আপিলের মাধ্যম	13
৩.২.২ আপিল রেজিস্টার	13
৩.২.৩ আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন	13
৩.২.৪ পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা	14
৩.২.৫ আপিল নিষ্পত্তি	15
৩.৩ আওতাধীন দপ্তরের আপিল নিষ্পত্তি	16
<b>৪ কালো-তালিকা</b>	<b>16</b>
<b>৫ একাধিক দায়িত্ব</b>	<b>17</b>

## ১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস এনেবেল্ড প্রতিটি অফিসে একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার ক্ষোভ বা অসন্তোষ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে আপনি যাচাই বাছাই করে অভিযোগের ব্যাপারে আপনার সিদ্ধান্ত জানাতে পারবেন ও নাগরিকের সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে পারবেন। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন।

### ১.১ লগইন করা

চিত্র-১.১ এ প্রদর্শিত ল্যান্ডিং পেইজের উপরে ডানপাশে “প্রশাসনিক লগইন” বাটনে ক্লিক করলে লগইন পেইজটি আসবে।



চিত্র-১.১: ল্যান্ডিং পেইজ

চিত্র-১.২ এ দেখানো বক্সগুলোতে আপনি আপনার ইউজারনেম ও পাসওয়ার্ড সঠিকভাবে প্রদান করবেন। লগইন বাটনে প্রেস করার পর সকল তথ্য প্রদান সঠিক হয়ে থাকলে আপনি আপনার অভিযোগ তালিকার পেইজটি দেখতে পাবেন। অন্যথায় স্ক্রিনে সতর্কতামূলক মেসেজ দেখা যাবে।

চিত্র-১.২ঃ লগইন

আগেই লগইন করা হয়ে থাকলে “ড্যাশবোর্ড” বাটনে ক্লিক করে সরাসরি আপনি ড্যাশবোর্ড পেইজে যেতে পারবেন।

## ১.২ প্রোফাইল ব্যবস্থাপনা

চিত্র-১.৩ এ নির্দেশিত “আমার প্রোফাইল” এ ক্লিক করলে doptor.gov.bd এর পেইজে আপনাকে নিয়ে যাওয়া হবে। সেখানে একজন ওআইএসএফ (OISF) ইউজার হিসেবে আপনি আপনার প্রোফাইল আপডেট করতে পারবেন।

চিত্র-১.৩ : প্রোফাইল আপডেট

## ১.৩ পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে করণীয়

কোনো কারণে পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে চিত্র-১.৪ এ প্রদর্শিত “পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার” বাটনে ক্লিক করলে নিম্নোক্ত ট্যাব আসবে।



চিত্র-১.৪ঃ পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার

আপনার ইউজারনেমটি এখানে পুনরায় প্রবেশ করে সাবমিট করলে নতুন পাসওয়ার্ড সম্বলিত এসএমএস পাবেন। সেটি সংরক্ষণ করুন ও পরবর্তী লগইনের জন্য ব্যবহার করুন।

## ১.৪ লগআউট

“লগআউট” এ ক্লিক করলে আপনি আপনার বর্তমান লগইন অবস্থা থেকে বের হয়ে যেতে পারবেন।

## ২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

### ২.১ অভিযোগ তালিকা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সার্থকভাবে লগইন করার পর, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে সিস্টেম আপনাকে প্রথমেই অভিযোগের তালিকা প্রদর্শন করবে। অভিযোগ তালিকায় আপনি চিত্র-২.১ এ প্রদর্শিত রূপ ও কার্যক্রম পাবেন। নিম্নে বিস্তারিত বিবরণ দেওয়া হল।

অভিযোগ তালিকা

আগতঅনুলিপিপ্রেরিতনিষ্পত্তিকৃতনথিগতসময় অতিক্রান্ত

কেস নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর	প্রদানের দিন শেষের দিন	নির্বাহন কর্তা	সেবার নাম	পদবি লিখুন	বিষয় লিখুন	নির্ধারিত ক্রম	প্রদানের দিন শেষের দিন	অনুসন্ধান	বিস্তারিত
কেস নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের ধরণ	সংশ্লিষ্ট সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি)	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের অবস্থা	নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ		
১০০০০০০০৮	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন	নাগরিক	Amar sonar bangla ami tomai valobashi	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট	সেবা প্রদানে বিলম্ব	নতুন	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন		বিস্তারিত	
১০০০০০০০৭	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন	নাগরিক	Amar sonar bangla ami tomai valobashi	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট	প্রদত্ত সেবাতে অসন্তোষ	নতুন	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন		বিস্তারিত	
১০০০০০০০৬	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন	নাগরিক	Amar sonar bangla ami tomai valobashi	অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট	যে সেবা পাওয়ার কথা সেটা পাই নি	নতুন	০৯-০৫-২০১৮ ১২:৪৪:০৫:অপরাহ্ন		বিস্তারিত	

চিত্র-২.১ঃ অভিযোগ তালিকা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

## ২.১.১ আগত

আগত তালিকায় সে সকল অভিযোগ তালিকাবদ্ধ থাকে যা আপনার কাছে প্রেরিত হয়েছে। একজন নাগরিক বা কর্মকর্তা/কর্মচারী যখন অভিযোগ দাখিল করেন, তখন অভিযোগটি এই তালিকায় দেখাবে। এছাড়াও, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা মতামত প্রেরণ করলে, অভিযোগের তদন্ত প্রতিবেদন প্রদান করা হলে, অন্য দপ্তর হতে প্রেরিত হলে, ইত্যাদি যে কোন ক্ষেত্রে আপনার কোন কার্যক্রম গ্রহণ করতে হলে, এই তালিকায় অভিযোগসমূহ দেখাবে। উক্ত অভিযোগসমূহে কার্যক্রম গ্রহণ করতে হলে, বিস্তারিত ক্লিক করতে হবে।

## ২.১.২ অনুলিপি

অনুলিপি তালিকায় সে সকল অভিযোগ তালিকাবদ্ধ থাকে যা আপনার কাছে আপনার অবগতির জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। অর্থাৎ, আওতাধীন দপ্তর থেকে কোন অভিযোগ যদি আপনার অবগতির জন্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে, অথবা আপনার দপ্তর সংক্রান্ত নয় কিন্তু আপনার অবগতির প্রয়োজন আছে, এমন অভিযোগসমূহ এই তালিকায় দেখানো হবে। উক্ত অভিযোগসমূহে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে না, কিন্তু বিস্তারিত ক্লিক করে বিবরণ দেখা যাবে।

## ২.১.৩ প্রেরিত

প্রেরিত তালিকায় আপনার প্রেরিত সকল অভিযোগসমূহ থাকে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসাবে আপনি কাউকে মতামতের জন্য প্রেরণ করলে, তদন্তের উদ্যোগ নিলে আলোচ্য অভিযোগটি প্রেরিত তালিকায় দৃশ্যমান হবে।

## ২.১.৪ নিষ্পত্তিকৃত

আপনার দপ্তরে নিষ্পত্তিকৃত সকল অভিযোগের তালিকা এখানে দেখাবে। নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত দেখা যাবে, কিন্তু কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে না।

## ২.১.৫ নথিজাত

কোন অভিযোগ আপনার দপ্তরে প্রদানকৃত সেবা সংক্রান্ত না হলে, অথবা অভিযোগের তথ্যভিত্তির অভাব বা অপূর্ণ থাকলে অথবা অভিযোগটি বস্তুনিষ্ঠ না হলে এবং অভিযোগটি গুরুতর কোন বিষয় সংক্রান্ত নয় এরূপ প্রতীয়মান হলে নথিজাত করা হয়ে থাকে। নথিজাতকৃত সকল অভিযোগ, এই তালিকায় দেখতে পাবেন। নথিজাতকৃত অভিযোগের বিস্তারিত দেখা যাবে, কিন্তু কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে না।

## ২.১.৬ সময় অতিক্রান্ত

কোন অভিযোগের সমাধান করার সময়সীমা ২ মাস (তদন্তাধীন ক্ষেত্রে ৩ মাস)। যা অতিক্রম করলে এই তালিকায় দেখাবে। এছাড়া, আপনি মতামতের জন্য প্রেরণ করার সময় বেঁধে দেওয়া নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে উত্তর দিতে ব্যর্থ হলে, এই তালিকায় দেখাবে।

## ২.২ অভিযোগের বিস্তারিত তথ্য

আপনি প্রতিটি অভিযোগ সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য “বিস্তারিত” বাটনে ক্লিক করবেন।

### ২.২.১ গৃহীত কার্যক্রম

এখানে সংশ্লিষ্ট অভিযোগটির আগের সকল পদক্ষেপ দেখা যাবে। গৃহীত সাম্প্রতিক কার্যক্রমটি সবার উপরে থাকবে।

### ২.২.২ বিবরণ

এখানে পূর্ণাঙ্গ অভিযোগটি দেখা যাবে। অভিযোগকারী সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্যও এখানে থেকে অনিক দেখতে পারবেন। প্রয়োজনে অভিযোগকারীকে কোনো নিয়ম লঙ্ঘনের প্রেক্ষিতে কালো তালিকাভুক্তও করতে পারেন।

### ২.২.৩ পদক্ষেপ গ্রহণ

আপনি প্রতিটি অভিযোগের বিপরীতে ছয় ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারেন। নিচের বর্ণনা থেকে সেটি পরিষ্কার হওয়া যেতে পারে।

#### ২.২.৩.১ মতামতের জন্য প্রেরণ

সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাকে আপনি একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে তার মতামত প্রদান করার জন্য বলবেন। সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা ছাড়াও আপনি এই অভিযোগের মীমাংসা করার জন্য যাকে প্রয়োজন তার মতামত চাইতে পারেন। সেক্ষেত্রে একজনকে মূল প্রাপক হিসেবে মতামতের জন্য প্রেরণ করে বাকিদের শুধু অবগত করতে পারেন।

#### ২.২.৩.২ অন্য দপ্তরে প্রেরণ

যদি আপনি মনে করেন যে, অভিযোগটি তার দপ্তরের কোনো সেবার বিরুদ্ধে করা হয় নি, আপনি সেটা যথাযথ দপ্তরের অধীনে প্রদানকৃত সেবার উল্লেখপূর্বক তা পাঠিয়ে দিতে পারেন। পাঠানোর কারণ উল্লেখ করা বাধ্যতামূলক এবং প্রয়োজনে ফাইল সংযুক্ত করা যেতে পারে।



### ২.২.৩.৩ আওতাধীন দপ্তরে প্রেরণ

আপনার দপ্তরের অধীনস্থ দপ্তরগুলোর তালিকা থেকে আপনি যে কোনো দপ্তর ও যথাযথ সেবা বাছাই করে অভিযোগটি প্রেরণ করে দিতে পারেন। এক্ষেত্রে উক্ত দপ্তরের অনিককে অভিযোগটি ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব পালন করতে হবে।

### ২.২.৩.৪ আপিল কর্মকর্তার কাছে প্রেরণ

কোনো একটি অভিযোগ আপনি নিজে ব্যবস্থাপনা না করে সরাসরি আপিল অফিসারের কাছে প্রেরণ করে দিতে পারেন।

### ২.২.৩.৫ নথিজাত

কোন অভিযোগ আপনার দপ্তরে প্রদানকৃত সেবা সংক্রান্ত না হলে, অথবা অভিযোগের তথ্যভিত্তির অভাব বা অপূর্ণ থাকলে অথবা অভিযোগটি বস্তুনিষ্ঠ না হলে এবং অভিযোগটি গুরুতর কোন বিষয় সংক্রান্ত নয় এরূপ প্রতীয়মান হলে আপনি অভিযোগটি নথিজাত করে দিতে পারেন।

### ২.২.৩.৬ তদন্ত কার্যক্রম

আপনি দপ্তর বাছাই পূর্বক একজনকে তদন্ত প্রধান হিসেবে ও তাঁর সহকারী হিসেবে প্রয়োজনমূলক তদন্ত কমিটির সদস্য নিয়োগ দিতে পারবেন। বিবেচনাপূর্বক তদন্ত কার্যক্রম প্রয়োজনীয় মনে হলেই আপনি এই ব্যবস্থা নিতে পারেন।

### ২.২.৩.৭ সাক্ষ্য-প্রমাণের অনুরোধ

অভিযোগ নিষ্পত্তির স্বার্থে আপনি অতিরিক্ত সাক্ষ্য প্রমাণের জন্য অভিযোগকারী বা সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা বা উভয়কে অনুরোধ করতে পারেন।

### ২.২.৩.৮ সেবা প্রদানের নির্দেশনা

আপনি সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাকে অভিযোগকারীকে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের জন্য লিখিত নোটিশ দিতে পারবেন।

### ২.২.৩.৯ অনুমতির জন্য প্রেরণ

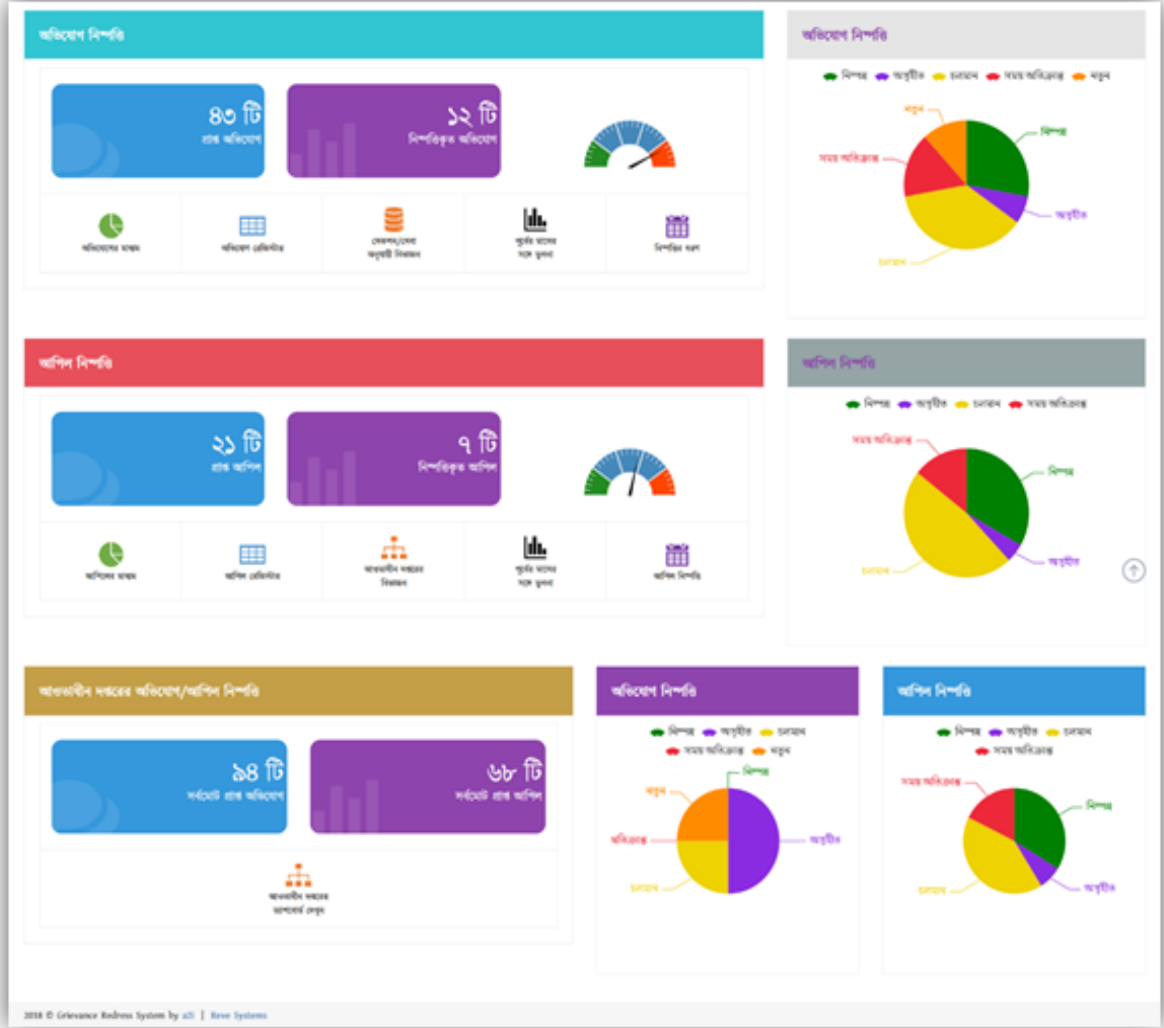
আপনি তদন্ত কার্যক্রম গ্রহণ করতে চাইলে অফিস প্রধানের অনুমতি লাভ করার জন্য এই অপশনে ক্লিক করতে পারেন। সাধারণত আপনার চাইতে উচ্চ পদে আসীন কোনো কর্মকর্তার বিরুদ্ধে আনীত সিদ্ধান্তের ব্যাপারে এই পদক্ষেপটি আপনি গ্রহণ করতে পারেন।

### ২.২.৩.১০ নিষ্পত্তি

যথাযথ বিচার বিবেচনার পর কারণ উল্লেখপূর্বক কোনো একটি অভিযোগ আপনি নিষ্পত্তি করে দিতে পারেন।

### ৩ ড্যাশবোর্ড

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার দপ্তরভিত্তিক তথ্যসমূহ ড্যাশবোর্ডে চিত্রায়িতরূপে প্রদর্শিত হয়। সফলভাবে লগইন সম্পন্ন করার পর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা লিংকের পাশে ড্যাশবোর্ড পেজের লিংক পাওয়া যাবে। এই লিংকে ক্লিক করলে আপনি আপনার দপ্তরের ড্যাশবোর্ড দেখতে পাবেন।



চিত্র-৩.১ : অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার ড্যাশবোর্ড

ড্যাশবোর্ডে মূলত তিনটি অংশে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের তথ্যসমূহ প্রদর্শিত হবে। নিজ দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি তথ্যের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি অংশ, যেসকল অভিযোগের বিরুদ্ধে এই দপ্তরে আপিল করা হয়েছে তার জন্য আপিল নিষ্পত্তি অংশ এবং এই দপ্তরের আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ ও আপিলের পরিসংখ্যান দেখার জন্য আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি অংশ। উল্লেখ্য যে, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা যদি অন্য এক বা একাধিক দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা হিসেবে নিযুক্ত না থাকেন তবে তিনি আপিল নিষ্পত্তি ও আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি অংশটি ড্যাশবোর্ডে দেখতে পাবেন না।

### ৩.১ অভিযোগ নিষ্পত্তি

ড্যাশবোর্ডের এই অংশে বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা দেখা যাবে। পাশাপাশি সিস্টেম ব্যবহারকারীদের সন্তুষ্টির হার একটি রেটিং মিটারের মাধ্যমে নির্দেশিত থাকবে। বর্তমান মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির তথ্যসমূহ চিত্রায়িতরূপে প্রকাশের জন্য নতুন, অগৃহীত, চলমান, নিষ্পন্ন ও সময় অতিক্রান্ত অভিযোগের সংখ্যা একটি পাইচিট্রের মাধ্যমে সর্বদা প্রদর্শিত থাকবে। পাইচিট্রের চলমান নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে একটি তালিকা আসবে যেখানে বর্তমান মাসের নিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ দেখা যাবে। অগৃহীত নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত নয় এরূপ অভিযোগসমূহের সংখ্যা এবং গৃহীত পদক্ষেপ কী নেয়া হয়েছে তা দেখা যাবে। পাইচিট্রের সময় অতিক্রান্ত অভিযোগসমূহের সংখ্যা নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে ব্রাউজারের নতুন একটি ট্যাবে সময় অতিক্রান্ত অভিযোগসমূহের তালিকা দেখা যাবে, যেখান থেকে উক্ত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গদের তাগিদ প্রদান করা যাবে।

এছাড়াও ড্যাশবোর্ডের এই অংশে অভিযোগের মাধ্যম, অভিযোগ রেজিস্টার, সেকশন/সেবা অনুযায়ী বিভাজন, পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা এবং নিষ্পত্তির ধরণ দেখার জন্য পাঁচটি অপশন পাওয়া যাবে।

#### ৩.১.১ অভিযোগের মাধ্যম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত কোনো দপ্তরে বর্তমান মাসের অভিযোগসমূহ যেসব মাধ্যমে আসতে পারে তা মূলত নিম্নোক্ত অংশসমূহে ভাগ করা যায়।

- প্রচলিত পদ্ধতিতে - অভিযোগ ফরম সংগ্রহ, পূরণ ও যথাস্থানে জমাদানের মাধ্যমে।
- অনলাইনে - অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইটে নিবন্ধনপূর্বক বা অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ ফরম পূরণ করে।
- ৩৩৩ কল সেন্টার - কল সেন্টার কর্মীর নিকট অভিযোগের মৌখিক বর্ণনা প্রদান করে।
- স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত - সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) স্বপ্রণোদিতভাবে অন্য দপ্তরের অভিযোগ গ্রহণ করে।
- পূর্ববর্তী মাসের জের - পূর্ববর্তী মাসে নিষ্পত্তি হয়নি এবং সময় অতিক্রান্ত নয় এরূপ অভিযোগসমূহ।

অভিযোগের মাধ্যম অপশনে ক্লিক করলে একটি প্যানেল দেখা যাবে যেখানে প্রথম ট্যাবে মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ছকাকারে দেখানো থাকবে। দ্বিতীয় একটি ট্যাবে ক্লিক করলে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাইচিট্র হিসেবে দেখা যাবে। উল্লেখ্য যে কোনো উপাত্ত না থাকলে সেক্ষেত্রে কোনো চিত্রলেখ দেখা যাবেনা।



চিত্র-৩.২ : মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (ছক ও চিত্রলেখ)

### ৩.১.২ অভিযোগ রেজিস্টার

অভিযোগ রেজিস্টার লিংকে ক্লিক করলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অভিযোগসমূহের রেকর্ড সংবলিত একটি রেজিস্টার ব্রাউজারের নতুন একটি ট্যাবে দেখা যাবে।

### ৩.১.৩ শাখা/সেবা অনুযায়ী বিভাজন

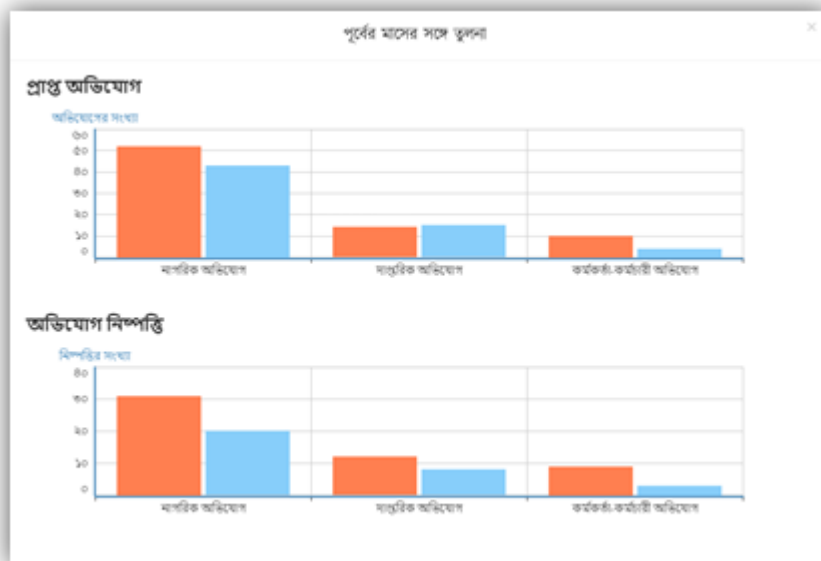
ড্যাশবোর্ডের এই অপশনে ক্লিক করলে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যার দুই ধরনের বিভাজন দেখা যাবে।

- শাখা অনুযায়ী বিভাজন – প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দপ্তরের যেসব শাখার অন্তর্গত তাদের নাম ও অভিযোগের সংখ্যা একটি ট্যাবে ছকের মাধ্যমে দেখানো থাকবে। অন্য একটি ট্যাবে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাইচিত্র হিসেবে দেখানো থাকবে।
- সেবা অনুযায়ী বিভাজন – প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দপ্তরের যেসব সেবার বিরুদ্ধে তাদের নাম ও অভিযোগের সংখ্যা একটি ট্যাবে ছকের মাধ্যমে দেখানো থাকবে। এক্ষেত্রেও অন্য একটি ট্যাবে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাইচিত্র হিসেবে দেখানো থাকবে।

উভয়ক্ষেত্রেই অঙ্কতনামা হিসেবে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ অন্যান্য সেবা বা অন্যান্য শাখার অন্তর্গত থাকবে। প্রতিক্ষেত্রেই ছক এবং চিত্রলেখ উপরোল্লিখিত চিত্র-৩.২ এর অনুরূপভাবে দেখা যাবে। উল্লেখ্য যে চিত্রলেখের সরলীকরণের জন্য যেসব শাখা বা সেবার জন্য প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা শূন্য নয় শুধুমাত্র তাদেরকেই পাইচিত্রে দেখা যাবে।

### ৩.১.৪ পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা

এই অপশন থেকে বর্তমান মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও নিষ্পত্তির সংখ্যার সাথে পূর্বের মাসের একটা তুলনা পাওয়া যাবে। এক্ষেত্রে দুটি বারচিত্র দেখা যাবে, যার প্রথমটিতে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যার তুলনা এবং দ্বিতীয়টিতে অভিযোগ নিষ্পত্তির তুলনা দেখা যাবে। প্রতিটি বারচিত্রে নাগরিক, দাপ্তরিক ও কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগের সংখ্যা অনুযায়ী বর্তমান মাস ও পূর্বের মাসের তুলনা দেওয়া থাকবে।



চিত্র-৩.৩ : পূর্বের মাসের সঙ্গে প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তির তুলনা

### ৩.১.৫ নিষ্পত্তির ধরণ

ড্যাশবোর্ডের এই অংশে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগসমূহের ফলাফল সম্পর্কে জানা যাবে। বর্তমান মাসে মোট কতগুলো অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে, কতগুলো অভিযোগের কেস নথি সৃজিত হয়েছে, কয়টি অভিযোগের সত্যতা পাওয়া গেছে এবং কয়টির জন্য পাওয়া যায়নি, এসব তথ্য এখান থেকে জানা যাবে। পাশাপাশি এখান থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তির হারও জানা যাবে। নিষ্পত্তির ধরণ সম্পর্কিত এই সকল তথ্য ছকাকারে এখানে দেখা যাবে।

নিষ্পত্তির ধরণ					
সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি					
কেস নথি সৃজিত মোট অভিযোগ	অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি	অভিযোগের সত্যতা প্রমাণিত		মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	নিষ্পত্তির হার (%)
		সেবা প্রদানের নির্দেশনা প্রতিপালিত	বিলম্বীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশকৃত		
১৮	৪	৮	১	১৩	৭২.২২

চিত্র-৩.৪ : নিষ্পত্তির ধরণ সম্পর্কিত উপাত্তসমূহ

### ৩.২ আপিল নিষ্পত্তি

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত আপিল এবং আপিল নিষ্পত্তির সংখ্যা এই অংশে দেখা যাবে। পাশাপাশি সিস্টেম ব্যবহারকারীদের সন্তুষ্টির হার একটি রেটিং মিটারের মাধ্যমে নির্দেশিত থাকবে। বর্তমান মাসের আপিল নিষ্পত্তির তথ্যসমূহ চিত্রায়িতরূপে প্রকাশের জন্য অগৃহীত, চলমান, নিষ্পন্ন ও সময় অতিক্রান্ত আপিলের সংখ্যা একটি পাইচিট্রের মাধ্যমে সর্বদা প্রদর্শিত থাকবে। পাইচিট্রের সময় অতিক্রান্ত আপিলসমূহের সংখ্যা নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে ব্রাউজারের নতুন একটি ট্যাবে সময় অতিক্রান্ত আপিলসমূহের তালিকা দেখা যাবে, যেখান থেকে উক্ত আপিল সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গদের তাগিদ প্রদান করা যাবে। এছাড়াও ড্যাশবোর্ডের এই অংশে আপিলের মাধ্যম, আপিল রেজিস্টার, আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন, পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা এবং আপিল নিষ্পত্তি সম্পর্কিত তথ্য দেখার জন্য পাঁচটি অপশন পাওয়া যাবে।

### ৩.২.১ আপিলের মাধ্যম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত কোনো দপ্তরে বর্তমান মাসের আপিলসমূহ যেসব মাধ্যমে আসতে পারে তা মূলত নিম্নোক্ত অংশসমূহে ভাগ করা যায়।

- প্রচলিত পদ্ধতিতে
- অনলাইনে - অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হলে ব্যবহারকারী আপিল করতে পারবেন।
- ৩৩৩ কল সেন্টার – কল সেন্টার কর্মীকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে।
- স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত
- পূর্ববর্তী মাসের জের - পূর্ববর্তী মাসে নিষ্পত্তি হয়নি এবং সময় অতিক্রান্ত নয় এরূপ আপিলসমূহ।

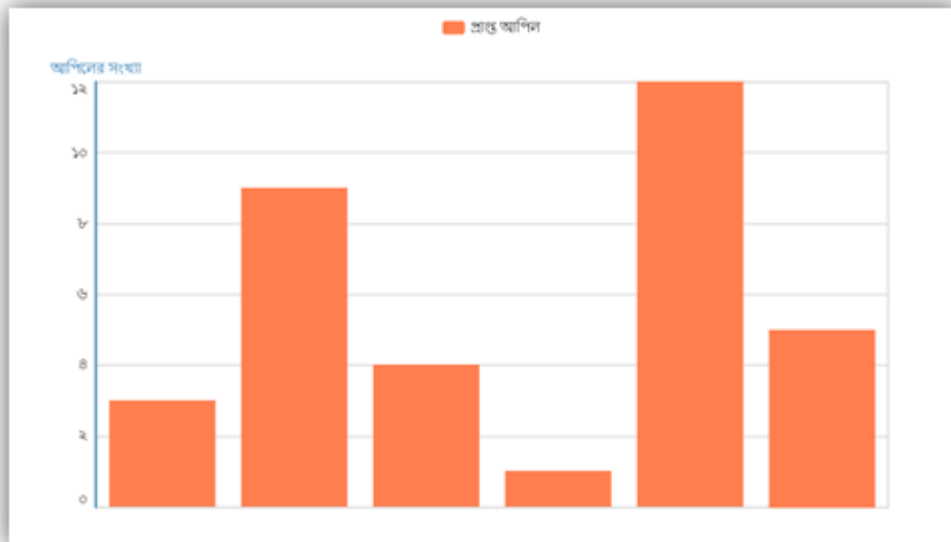
আপিলের মাধ্যম অপশনে ক্লিক করলে চিত্র-৩.২ এর অনুরূপ একটি প্যানেল দেখা যাবে যেখানে প্রথম ট্যাবে মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা ছকাকারে দেখানো থাকবে। দ্বিতীয় একটি ট্যাবে ক্লিক করলে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাইচিট্র হিসেবে দেখা যাবে। উল্লেখ্য যে কোনো উপাত্ত না থাকলে সেক্ষেত্রে কোনো চিত্রলেখ দেখা যাবেনা।

### ৩.২.২ আপিল রেজিস্টার

আপিল রেজিস্টার লিংকে ক্লিক করলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের আপিলসমূহের রেকর্ড সংবলিত একটি রেজিস্টার যা অভিযোগ রেজিস্টারের অনুরূপ, ব্রাউজারের একটি নতুন ট্যাবে দেখা যাবে।

### ৩.২.৩ আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত আপিলসমূহ তাদের সংশ্লিষ্ট দপ্তর অনুসারে এখানে দেখা যাবে। অর্থাৎ কোন দপ্তর থেকে কতসংখ্যক অভিযোগ নিষ্পত্তির উপর আপিল করা হয়েছে তা এখান থেকে দেখা যাবে। এখানে দুটি ট্যাব পাওয়া যাবে যার প্রথমটিতে ছকাকারে দপ্তর অনুসারে আগত আপিলের সংখ্যা দেখা যাবে এবং দ্বিতীয় ট্যাবে চিত্র-৩.৫ এর অনুরূপ একটি বারচিট্রের মাধ্যমে এই তথ্য দেখা যাবে।

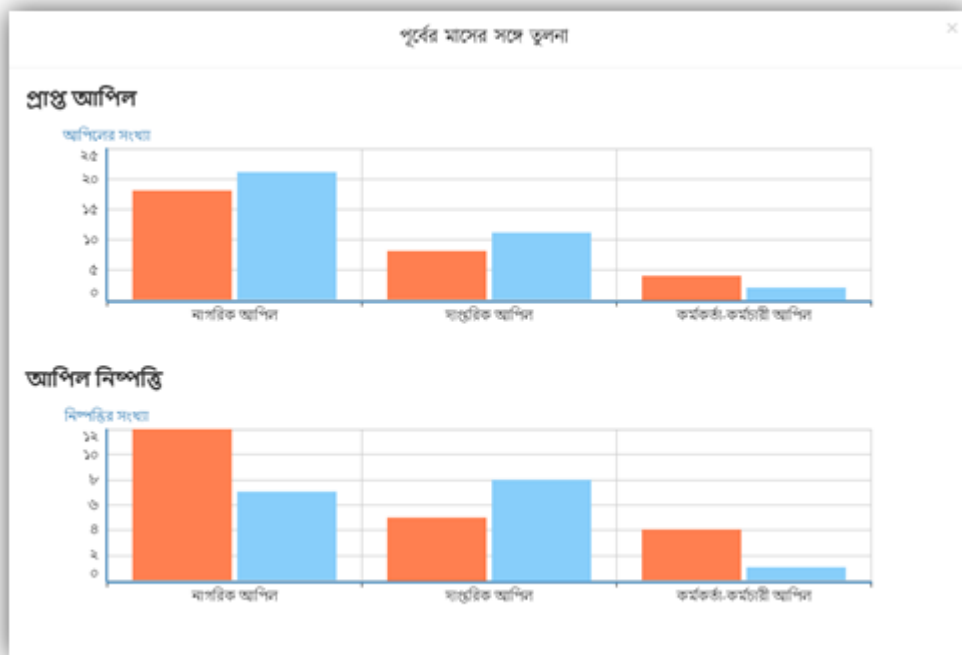


চিত্র-৩.৫ : আওতাধীন দপ্তর হতে আগত আপিলসমূহের দপ্তর অনুসারে বিভাজন

উল্লেখ্য যে, প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা শূন্য হলে আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন অপশনটি দেখা যাবে না।

### ৩.২.৪ পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা

ড্যাশবোর্ডের এই অপশন থেকে বর্তমান মাসের প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা ও আপিল নিষ্পত্তির সংখ্যার সাথে পূর্বের মাসের একটা তুলনা পাওয়া যাবে। এক্ষেত্রে দুটি বারচিত্র দেখা যাবে, যার প্রথমটিতে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যার তুলনা এবং দ্বিতীয়টিতে আপিল নিষ্পত্তির তুলনা দেখা যাবে। প্রতিটি বারচিত্রে নাগরিক, দাপ্তরিক ও কর্মকর্তা-কর্মচারী আপিলের সংখ্যা অনুযায়ী বর্তমান মাস ও পূর্বের মাসের তুলনা দেখা যাবে।



চিত্র-৩.৬ : পূর্বের মাসের সঙ্গে প্রাপ্ত আপিল ও নিষ্পত্তির তুলনা

### ৩.২.৫ আপিল নিষ্পত্তি

ড্যাশবোর্ডের এই অংশে বর্তমান মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলসমূহের ফলাফল সম্পর্কে জানা যাবে। তাছাড়া নিষ্পত্তিকালে উল্লেখপূর্বক প্রতিটি আপিলের উৎপত্তির কারণ, আপিল নিষ্পত্তিতে গৃহীত ব্যবস্থা এবং আপিলের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ এখান থেকে জানা যাবে।

আপিল নিষ্পত্তি

বর্তমান মাসে নিষ্পন্ন আপিল

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	সংশ্লিষ্ট সেবা	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	আপিল উৎপত্তির কারণ	আপিল নিষ্পত্তিতে গৃহীত ব্যবস্থা	আপিলের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
১	গাছ কটন সংক্রান্ত অনুমতি প্রক্রিতে জটিলতা	সরকারি গাছ কটন সংক্রান্ত বিষয়ে পরামর্শ	২০১৮-০৫-০৪	গাছ কটনের অনুমতি না পাওয়া	কর্তনের কারণ প্রাসঙ্গিক না হওয়ায় সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার আবেদন নব্বইকে উৎসাহ প্রদান	-
২	ভূমি নির্ধারণ সংক্রান্ত সমস্যা নিরসন	চাষাবাসের জন্য সরকারি খাস জমির বন্দোবস্ত সংক্রান্ত সহায়তা	২০১৮-০৫-০৮	অনিক প্রদত্ত রায়ে অসন্তুষ্টি	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা পর্যাপ্ত তথ্য প্রমাণের ভিত্তিতে সেবা প্রদান করতে সক্ষম হয়েছেন	সেবা প্রদানের পূর্বে সেবাগ্রহীতাকে বিস্তারিত বর্ণনা প্রদান করে সেবার জটিলতা সম্পর্কে অবহিত করতে হবে
৩	গবাদিপশুর চিকিৎসাজনিত খরচ প্রদান	বিনামূল্যে গবাদিপশুপালকের চিকিৎসা ও ঔষধ প্রদান	২০১৮-০৫-০৮	গবাদি পশুর ঔষধ প্রাপ্তি সময়সাপেক্ষ হওয়া	প্রয়োজনীয় সকল ডেটেরিনারী ঔষধ বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়েছে	ঔষধের সংগ্রহ শেষ হওয়ার আগেই নতুন ঔষধ ক্রয় করা





চিত্র-৩.৭ : বর্তমান মাসে আপিল নিষ্পত্তির তালিকা

### ৩.৩ আওতাধীন দপ্তরের আপিল নিষ্পত্তি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় কোনো দপ্তরের আওতাধীন যেসব দপ্তর সিস্টেমের জন্য সেটআপ করা থাকবে তাদের সমষ্টিগত তথ্য ড্যাশবোর্ডের এই অংশে দেখা যাবে। আওতাধীন দপ্তরসমূহের মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা এবং আপিলের সংখ্যা দেখানোর পাশাপাশি দুটি পাইচিত্রের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তি ও আপিল নিষ্পত্তির অবস্থা দেখা যাবে (যা চিত্র-৩.১ এর প্রদর্শিত হয়েছে)। অভিযোগ নিষ্পত্তি অংশে আওতাধীন দপ্তরসমূহে নতুন, অগৃহীত, চলমান, নিষ্পন্ন ও সময় অতিক্রান্ত অভিযোগের সমষ্টিগত সংখ্যা দেখা যাবে। অনুরূপভাবে আপিল নিষ্পত্তি অংশে আওতাধীন দপ্তরসমূহের অগৃহীত, চলমান, নিষ্পন্ন ও সময় অতিক্রান্ত আপিলের সমষ্টিগত সংখ্যা দেখা যাবে।

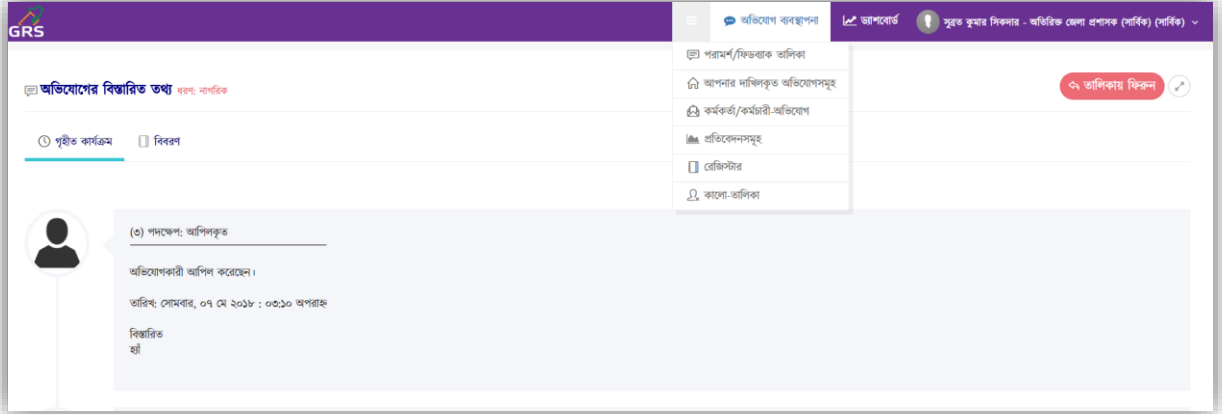
এছাড়াও ড্যাশবোর্ডের এই অংশে সিস্টেমে সেটআপ করা আওতাধীন দপ্তরসমূহের ড্যাশবোর্ড পরিদর্শন করা যাবে। আওতাধীন দপ্তরের ড্যাশবোর্ড দেখুন অংশে ক্লিক করলে উক্ত দপ্তরের যেসব আওতাধীন দপ্তর সিস্টেমে সেটআপ করা আছে তাদের একটি তালিকা প্রদর্শিত হবে (চিত্র-৩.৮)। সেখান থেকে দপ্তর নির্বাচন করলে ঐ দপ্তরের ড্যাশবোর্ড প্রদর্শিত হবে।

আওতাধীন দপ্তরসমূহ		
ক্রমিক	আওতাধীন অফিসের নাম	ড্যাশবোর্ড দেখুন
১	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, ভোলা সদর, ভোলা	
২	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা	

চিত্র-৩.৮ : আওতাধীন দপ্তরসমূহের তালিকা।

## ৪ কালো-তালিকা

কোনো অভিযোগকারী ইচ্ছাকৃতভাবে কোনো সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাকে হয়রানি করছেন বলে প্রতীয়মান হলে এবং এই ঘটনার পুনরাবৃত্তি ঘটতে থাকলে আপনি যে কোনো সময় তাকে তার অজান্তে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারেন। এতে করে ঐ অভিযোগকারী জিআরএস এনেবেন্ড সকল অফিসেই কালো তালিকাভুক্ত হয়ে যাবেন এবং এই সিস্টেমে আর অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন না। আপনি “অভিযোগ ব্যবস্থাপনা” তে ক্লিক করলে “কালো-তালিকা” অপশনটি দেখতে পাবেন (চিত্র-৪.১ এর অনুরূপ), যেটতে ক্লিক করলে আপনি কালো তালিকাভুক্ত অভিযোগকারীদের দেখতে পাবেন।

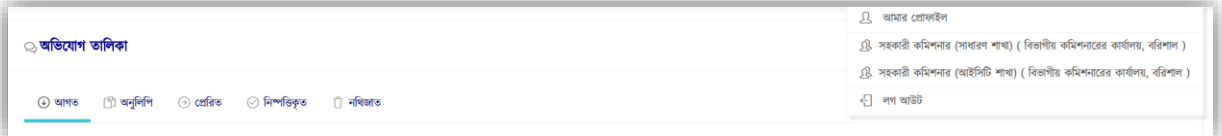


চিত্র-৪.১ : কালো তালিকা

কোনো অভিযোগকারী সম্পর্কে আপনার সিদ্ধান্ত পরিবর্তন হলে আপনি তালিকা থেকে তাকে যে কোনো সময় বাদ দিয়েও দিতে পারবেন। এতে করে অভিযোগকারী আবার যে কোনো অফিসে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

## ৫ একাধিক দায়িত্ব

আপনি একই সাথে একাধিক পদের দায়িত্ব পালন করে থাকলে আপনাকে রোল বদল করে করে অনিক হিসেবে আপনার কাজটি সম্পন্ন করতে হবে। চিত্র-৫.১ অনুযায়ী আপনাকে প্রোফাইল সুইচ করে একাধিক দায়িত্ব পালন করতে হবে।



চিত্র-৫.১ : একাধিক দায়িত্বে একই কর্মকর্তা