

1.0 Login

To log in as an Administrative user, click on the "Administrative Login" button located on the top right corner of the GRS homepage. This will redirect you to the login page (similar to Fig-1.1). Enter your user ID/username and PIN number accurately, and click on the login button. If the details are correct, you will be redirected to your complaint list page. Otherwise, a warning message will appear on the screen.



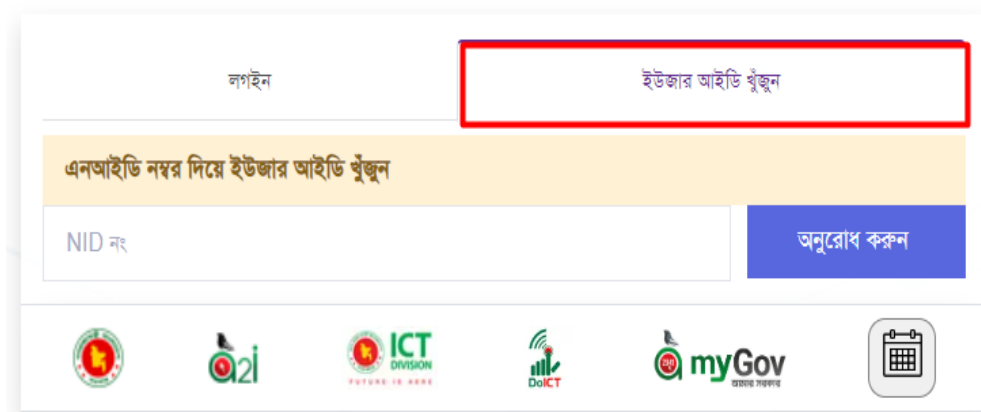
Figure-1.0: Login form

If you are already logged in, instead of seeing the login buttons on the homepage, you will find buttons labeled "My Panel" and "Logout." Clicking on the "My Panel" button will take you to your Administrative list page.

Please note that registration for Administrative users is not available. The GRS system requires Administrative users to provide their office ID and password for login. The GRS system collects Administrative user office data through the API gateway.

1.1 Search User ID:

If you forget your User office ID/User name, click on the "Search user ID" option located above the administrative login form. Enter your User NID correctly, and a new PIN code will be sent to the Mobile/Email address provided during user account registration. You can then easily log in using the new User ID.

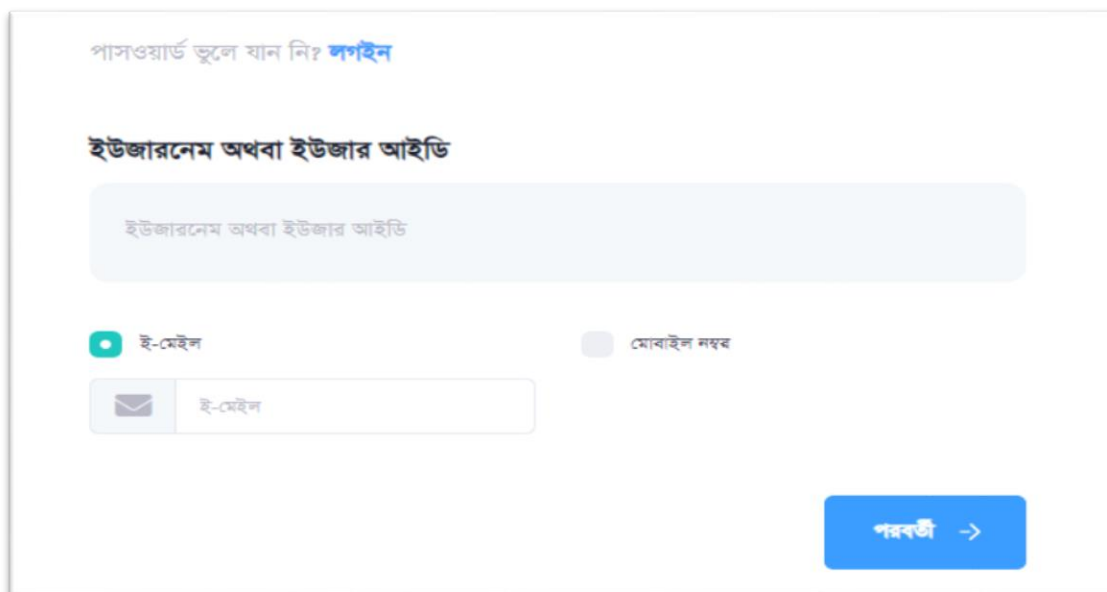


The image shows a web form for searching a User ID. At the top, there are two tabs: 'লগইন' (Login) and 'ইউজার আইডি খুঁজুন' (Search User ID). The 'ইউজার আইডি খুঁজুন' tab is selected and highlighted with a red border. Below the tabs, there is a yellow banner with the text 'এনআইডি নম্বর দিয়ে ইউজার আইডি খুঁজুন' (Search User ID using NID number). Underneath the banner, there is a white input field labeled 'NID নং' (NID Number) and a blue button labeled 'অনুরোধ করুন' (Request). At the bottom of the form, there is a row of logos: the Bangladesh Police logo, a2i, ICT DIVISION, DoICT, myGov, and a calendar icon.

Figure-1.1: Search User Id form

1.2 Forgotten Pin code (Change PIN):

If you forget your PIN number or wish to change it, click on the "Recover PIN" option below the login form. Enter your Username/User ID correctly and choose either the email or mobile number option to receive a new PIN code. The new PIN code will be sent to the provided number or email. You can then easily log in using the new PIN.



The image shows a web form for password recovery. At the top, there is a link 'পাসওয়ার্ড ভুলে যান নি? লগইন' (Forgot Password? Login). Below this, there is a heading 'ইউজারনেম অথবা ইউজার আইডি' (Username or User ID). Underneath the heading, there is a light blue input field with the placeholder text 'ইউজারনেম অথবা ইউজার আইডি'. Below the input field, there are two radio buttons: 'ই-মেইল' (Email) and 'মোবাইল নম্বর' (Mobile Number). The 'ই-মেইল' radio button is selected. Below the radio buttons, there is a white input field with an envelope icon and the placeholder text 'ই-মেইল'. At the bottom right of the form, there is a blue button labeled 'পরবর্তী ->' (Next ->).

Figure-1.2: Password recovery

1.3 Logout:

After logging in, you can log out by clicking on your username displayed on the top menu bar. An option labeled "Logout" will appear. Click on that option to log out of your current session. Alternatively, a "Log Out" button will be available on the homepage while you are logged in. Clicking on that button will also log you out. Once properly logged out, you will be redirected to the GRS homepage.

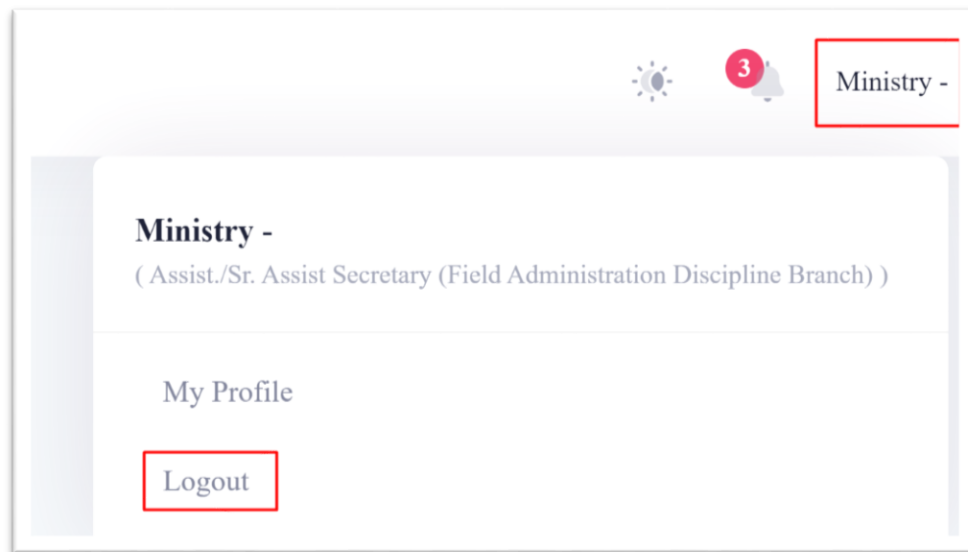


Figure-1.3: User Logout

Once logged into the system, the user will stay on the Dashboard page. On the top of the Dashboard page, the user can view a menu in the middle top bar. Clicking on the menu bar will display a list of Modules and Submodules described below:

2.0. Setup office

Clicking on the "Setup Office" menu from the menu bar will take you to a new page where you can view the options for setting up Appeal officers, Grievance Redressed officers, and office admin.

2.1 Setup officer for the specific office:

To set up an officer, click on the "Edit" option under the "Officer" field from the right side of the setup office page. A new page will appear where you can select the office type and view a list of employees with detailed information.

From the employee list, under the "Select Officer" column, you can find a "Select" button. Clicking on the "Select" button will open a new page where you can find "Confirm" and "Cancel" buttons.




| | | |
|---------------------------|--|---|
| Appeal Officer | মো: আবদুল ওয়াদুদ, অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও বিধি অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, |  সম্পাদনা |
| Grievance Redress Officer | মো: শাফায়াত মাহবুব চৌধুরী, উপ সচিব, মাঠ প্রশাসন শৃঙ্খলা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, |  সম্পাদনা |
| Office Admin | মোহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান খান, সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ০১৫৫২৪৫৯৬৬৯ |  সম্পাদনা |

Figure-2.1: officer list

Confirm: Clicking on the "Confirm" button from the pop-up menu will assign the officer to the specific office.

Cancel: Clicking on the "Cancel" button from the pop-up menu will close the pop-up window.

Customize Citizen Charter:

Type here to search

Select Office Type

View Employee List

This person is being selected as AO for corresponding office. Please confirm this action.

আছমা বেগম

Confirm

Cancel

| Serial | Employee Name | EMAIL | Mobile Number | Designation | Select as Appeal Officer |
|--------|------------------|------------------------|---------------|---------------------|--|
| ১ | আছমা বেগম | | 01727264972 | ব্যক্তিগত কর্মকর্তা | <input checked="" type="radio"/> ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, জেলা ও মাঠ প্রশাসন অধিশাখা |
| ২ | আবদুল আলীম সরকার | alimsarkar87@gmail.com | 01679313031 | প্রশাসনিক কর্মকর্তা | <input type="radio"/> প্রশাসনিক কর্মকর্তা, null |
| ৩ | আবু বকর সিদ্দিক | masiddique94@gmail.com | 01744465253 | প্রশাসনিক কর্মকর্তা | <input type="radio"/> প্রশাসনিক কর্মকর্তা, সাধারণ সেবা শাখা |

Figure-2.1.1: Setup officer for specific office

2.2 Customize Citizen Charter:-

From the setup office page, you can view a list of Citizen Charters with detailed information such as charter status (active/inactive), citizen charter name, service provide timeline, responsible employee information, and options for editing and viewing details.

| অবস্থা | সেবার নাম (বাংলা) | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | বিস্তারিত |
|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------|--|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | অর্জিত ছুটি | ২ দিন | মোঃ সাহিদুল ইসলাম, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ , ০১৭১৫১৫৪৯১১ <div>সম্পাদনা</div> | <div></div> |
| <input type="checkbox"/> | অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ) | ২ দিন | মোঃ সাহিদুল ইসলাম, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ , ০১৭১৫১৫৪৯১১ <div>সম্পাদনা</div> | <div></div> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ | ৫ দিন | মোঃ সাহিদুল ইসলাম, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ , ০১৭১৫১৫৪৯১১ <div>সম্পাদনা</div> | <div></div> |

Figure-2.2: Customize Citizen Charter

Change Citizen Charter Status - In the Citizen Charter list, you can view the citizen charter status in the first column along with a checkbox. If you want to activate a citizen charter, select the checkbox in the status box. If you want to deactivate a citizen charter, uncheck the checkbox in the status box.

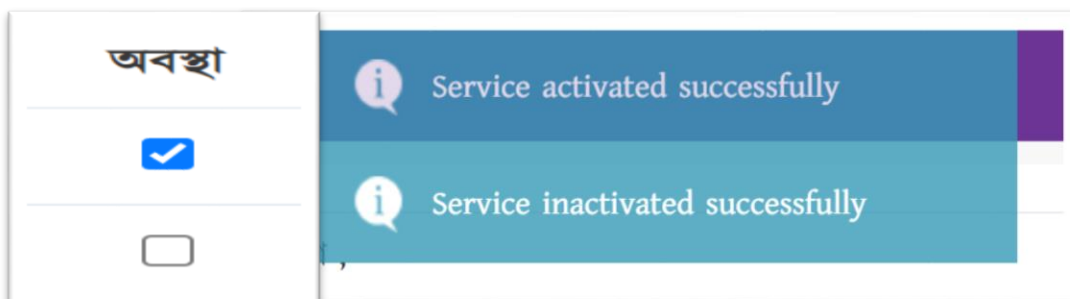


Figure-2.2.1: Change Citizen Charter

Edit Citizen Charter: user can click editing under citizen charter list from the right side of the setup office page. Where the system will appear a new page where user get select of type office and view employee lists with details information.

From the employee lists under of select officer column user can view select button, after clicking on the select button the system appear a new page where user can view confirm and cancel button.

Confirm: - Clicking on the confirm Confirm button from the pop-up menu then the user assign as a responsible employee for this service

Cancel: Clicking on the Cancel button on the cancel button from the pop-up menu then the pop up menu will close.

| ফিল্টার: | | | | | |
|----------|---------------------|------------------------|--------------|---------------------|---|
| ক্রমিক | কর্মকর্তার নাম | ইমেইল | মোবাইল নম্বর | পদবি | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হিসেবে নির্বাচন করুন |
| ১ | আহমেদ বেগম | | ০১৭২৭২৬৪৯৭২ | ব্যক্তিগত কর্মকর্তা | <input type="radio"/> ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, জেলা ও মহা প্রশাসন অধিশাখা |
| ২ | আবদুল আলীম সরকার | alimsarkar87@gmail.com | ০১৬৭৯০১০০০১ | প্রশাসনিক কর্মকর্তা | <input type="radio"/> প্রশাসনিক কর্মকর্তা, null |
| ৩ | আবু বকর সিদ্দিক | masiddique94@gmail.com | ০১৭৪৪৪৬৫২৫৩ | প্রশাসনিক কর্মকর্তা | <input type="radio"/> প্রশাসনিক কর্মকর্তা, সাধারণ সেবা শাখা |
| ৪ | আব্দুল্লাহ আল মামুন | ab_mamun2013@yahoo.com | ০১৮১৮২৮১৯৭২ | ব্যক্তিগত কর্মকর্তা | <input type="radio"/> ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মন্ত্রিপরিষদ সচিব এর দপ্তর |
| ৫ | আরিফ হোসাইন | arif_rchd@gmail.com | ০১৮৭৪০০১১৭১ | প্রশাসনিক কর্মকর্তা | <input type="radio"/> প্রশাসনিক কর্মকর্তা, পরিচালক মহোদয়ের কার্যালয় |

Figure-2.2.2: Edit Citizen Charter

View Details Service list:

Clicking on the Details button from the right side of the Citizen Charter list, the system appear a new page where user can view details Service list.

| সেবার বিস্তারিত | |
|---|---|
| সংশ্লিষ্ট সেবার নাম (বাংলা) | অর্জিত ছুটি |
| সংশ্লিষ্ট সেবার নাম (ইংরেজি) | - |
| সেবা প্রদান পদ্ধতি (বাংলা) | আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (অর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিশ্চিত করে সরকারী আদেশ জারি করা হয়। |
| সেবা প্রদান পদ্ধতি (ইংরেজি) | - |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান (বাংলা) | (ক) সাদা কাগজে আবেদন (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫) প্রদান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (পেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান, প্রদান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। (গ) প্রদান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, পূর্বতন ইউগ্রাম বিষয়ক মহাপালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (মেন পেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান প্রদান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান (ইংরেজি) | - |
| সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (বাংলা) | বিনামূল্যে |
| সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (ইংরেজি) | - |
| সেবা প্রদানের সময়সীমা (দিন হিসেবে) | ২ দিন |
| বন্ধ করুন | |

Figure-2.2.3: View Details Service list

3.0 Sub Office Setup

Clicking on "Sub Office Setup" from the menu bar will expand three modules under the sub office setup. These modules are described below:

3.1 Upload Citizen Charter:-

Clicking on "Upload Citizen Charter" will open a new page where you can upload citizen charters. Firstly, select the office name from the office type field to add a citizen charter. Then, fill in the required fields. The admin user can download the upload Excel file format from the top right side of the page. Finally, click the "Upload Excel File" button to upload the Excel file and click the "Upload Citizen Charter" option at the bottom right of the page.

Choose an office to upload citizens charter

Select Office Type

EXCEL ফাইল আপলোড করুন

নতুন EXCEL ফাইল তৈরী করুন

Government of the People's Republic of Bangladesh
Citizens Charter

. Vision and Mission

Vision :

Mission :

. Services we pledge

Citizen Services

| ক্রমিক নম্বর | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রস্তুতি | সেবার স্থান এবং পরিচালক পদবি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সম্প্রদায়িক মন্তব্য (কমি, বহু) |
|--------------|-----------|--------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------|---------------------------------|
| | | | | | | |

Official Services

| ক্রমিক নম্বর | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রস্তুতি | সেবার স্থান এবং পরিচালক পদবি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সম্প্রদায়িক মন্তব্য (কমি, বহু) |
|--------------|-----------|--------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------|---------------------------------|
| | | | | | | |

Staff Services

| ক্রমিক নম্বর | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রস্তুতি | সেবার স্থান এবং পরিচালক পদবি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সম্প্রদায়িক মন্তব্য (কমি, বহু) |
|--------------|-----------|--------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------|---------------------------------|
| | | | | | | |

. What we expect from you

| Serial number | What to do to get the desired service | |
|---------------|---|------------------------|
| ১ | <p>সম্পূর্ণ আবেদন ফর্ম প্রদান</p> <p>Complete application form submission</p> | Delete |
| ২ | <p>অর্থ প্রদান প্রয়োজনীয় ফর্ম পূরণের পর</p> <p>Payment clearance of required fees</p> | Delete |
| ৩ | <p>সময়সীমা অনুযায়ী প্রদানের ক্ষমতা প্রদান</p> <p>To be present before the interview time when asked</p> | Delete |

Figure-3.1: Upload Citizen Charter

3.2 Setup Citizen Charter:

Clicking on "Setup Citizen Charter" will open a new page where you can set up citizen charters. The setup Citizen Charter page displays the select office type field. After selecting an office, you can view the existing citizen charter list for that office with detailed information. You can also change the citizen charter status, edit the citizen charter, or delete the citizen charter for that office.

Service Type *

Select Service Type

Section Responsible for Service *

Select Section

Name of service (Bengali) *

Provide Name of service

Service Procedure (Bengali)

Provide Service Procedure

Necessary Document and Location (Bengali)

Provide Necessary Document and Location

Service Price and Payment Method (Bengali)

Provide Service Price and Payment Method

Service Time (in days) *

Provide Service Time (in days)

Designation responsible for this service *

Name of service (English)

Provide Name of service

Service Procedure (English)

Provide Service Procedure

Necessary Document and Location (English)

Provide Necessary Document and Location

Service Price and Payment Method (English)

Provide Service Price and Payment Method

Status *

☒ Active ☐ Inactive

Save Close

Figure-3.2: Upload Citizen Charter

Add Service: - Below the add citizen charter page user can view add citizen charter button, Clicking on the Add Citizen Charter button system appear a new page where user can add manually Citizen charter by fill-up require field also user can define active or inactive service list when add new service.

সেবার তথ্য

Service Type *

Select Service Type

Section Responsible for Service *

Select Section

Name of service (Bengali) *

Provide Name of service

Service Procedure (Bengali)

Provide Service Procedure

Necessary Document and Location (Bengali)

Provide Necessary Document and Location

Service Price and Payment Method (Bengali)

Provide Service Price and Payment Method

Service Time (in days) *

Provide Service Time (in days)

Designation responsible for this service *

Name of service (English)

Provide Name of service

Service Procedure (English)

Provide Service Procedure

Necessary Document and Location (English)

Provide Necessary Document and Location

Service Price and Payment Method (English)

Provide Service Price and Payment Method

Status *

☒ Active ☐ Inactive

Save Close

Figure-3.2.1: Add Citizen Charter

3.3 Office Setup at GRS:

Clicking on the Office Setup at GRS from the system, the system appear a new page where user can view Select office type and Select the office from this field then User can setup office or office removal right side of the system. After click setup office the system appear officer list and Citizen Charter with details information, also User can edit officer and citizen charter from this page.

Anti-Corruption Commission

অথবা

Other Offices/Organiz...

কমিশন

Anti-Corruption Commission

Setup Office

office removal

| | | |
|---------------------------|---|---------------------|
| Appeal Officer | মো: শাক্যাত মাহবুব চৌধুরী, উপ সচিব, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ , | <div>সম্পাদনা</div> |
| Grievance Redress Officer | এই পদে কর্মকর্তা নেই, -, -, - | <div>সম্পাদনা</div> |
| Office Admin | সোহাগ কুমার দাস, প্রোগ্রামার, সফটওয়্যার সেল, দুর্নীতি দমন কমিশন , ০১৭১৯৫৬৮০৫৯ | <div>সম্পাদনা</div> |

ফিল্টার:

| অবস্থা | সেবার নাম (বাংলা) | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | বিত্তরিত |
|-----------------------|-------------------|------------------------|---------------------------|----------|
| কোনো সেবা যোগ করা নেই | | | | |

Figure-3.3: Office Setup at GRS

4.0 Grievance Submitted by You:

After Clicking on the Grievance Submitted by You the System appear a new page, where user can see a list of grievances filed by you (Figure 4.1). The list displays the most recently filed complaints, usually up to 10. To view other Grievance, use the navigation options below the list.

আপনার দাখিলকৃত অভিযোগের তালিকা

Staff Grievance

| # | Tracking number | Grievance Subject | Related Service | Grievance Date | Grievance Type | Grievance Current Status | Possible close date |
|----|-----------------|--|-----------------|---------------------------------------|----------------|--------------------------|---------------------|
| 01 | ৭৩ | | অন্যান্য | 28-10-2022 | নাগরিক | নতুন | 27-11-2022 |
| 02 | ৭২ | | অন্যান্য | Click to view details | নাগরিক | নতুন | 27-11-2022 |
| 03 | ৪৩ | দাপ্তরিক কাজে ব্যবহারের জন্য কম্পিউটার ও ল্যাপটপ সরবরাহ প্রসঙ্গে | অন্যান্য | 16-10-2022 | নাগরিক | নতুন | 15-11-2022 |
| 04 | ৪২ | দাপ্তরিক কাজে ব্যবহারের জন্য কম্পিউটার ও ল্যাপটপ সরবরাহ প্রসঙ্গে | অন্যান্য | 16-10-2022 | নাগরিক | নতুন | 15-11-2022 |

Figure-4.0: Grievance Submitted list

4.1 Details of complaint

To view the details of a specific complaint, click on the relevant complaint information from the list. This will open the complaint details section (similar to Figure 4.2). Here, you can find information about the complainant, service details, complaint description, tracking number, latest status, attached files, and other relevant information. You can also print the complaint details if needed.

DETAILS OF GRIEVANCE

Description History

Go Back to List আপিল করুন

To,
Grievance Redress Officer
মহাপরিষদ বিভাগ

Subject:

Mr./Ms.,
gfdg

Faithfully yours,
মোহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান খান
Mobile number: ০১৫৫২৪৫৯৬৬৬

Grievance submission date:
২৮-১০-২০২২
Tracking number: ৭৩
Status: নতুন

Attachments

Details of Service

Name of service: অন্যান্য
Service date: ২৮-১০-২০২২
Tracking number: ৭৩

Complainant's info

Full name: মোহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান খান
Mobile number: ০১৫৫২৪৫৯৬৬৬
Permanent address:
Occupation:
Birth Date: ২২-১২-১৯৭৯
National ID: ২৯৯৯৫০১৯১১৫৬
Email: rubelmoi@gmail.com

File attachment

Figure-4.1: Details of complaints

History:-All the steps taken since filing the Grievance till now can be seen by clicking on **history button** part as shown in Figure-4.1.1.

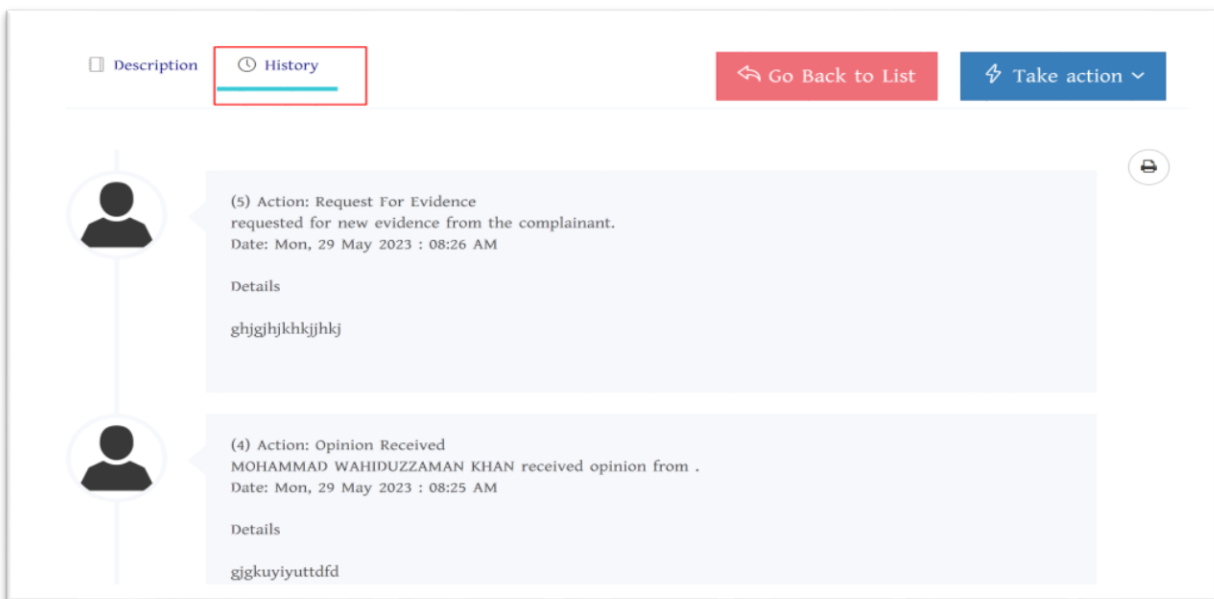


Figure-4.1.1: Some steps taken in grievance redressed process

4.2 Appeals

Once your submitted complaint is resolved, you will receive notifications through SMS and email. If you are dissatisfied with the action taken by the Grievance Redressed Officer, you

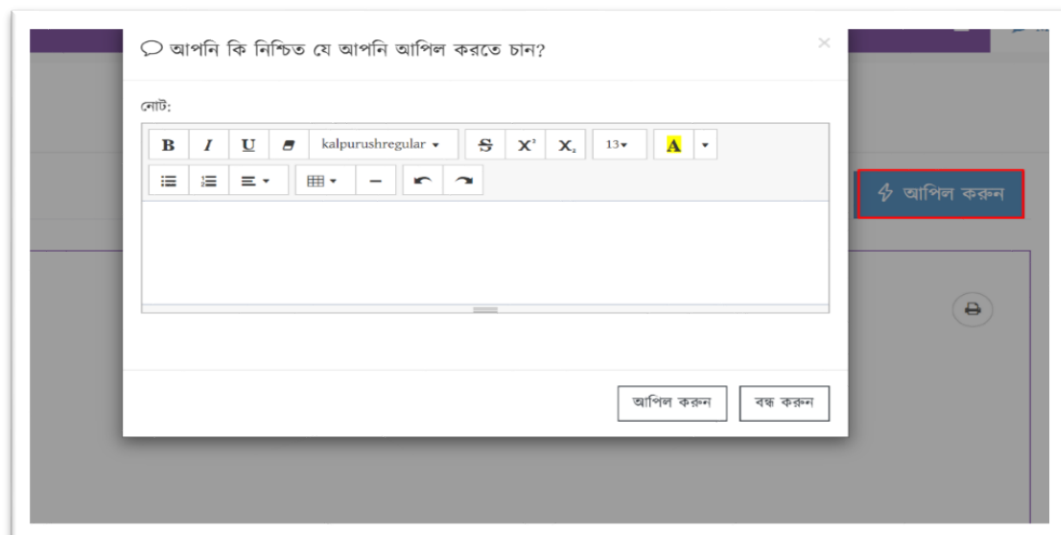


Figure-4.2: Appeal button form

You can appeal even if your complaint has been recorded for any reason. To appeal, click on the "Appeal" button located on the right side above the details of the complaint (Figure 5.1). Your appeal will be automatically sent to the concerned Appellate Officer, and you will be provided with the details of the Appellate Officer. The deadline for completing the appeal process is **30 days**.

4.3 Complaints and Appeals along the Cell

If you want to file a complaint with the Cell, select "Cell" in the office selection section when filing the complaint. Your complaint will be directly submitted to the Cell. In case of re-appeal, your appeal will also be forwarded directly to the Cell. The time limit for handling complaints by the Cell is **90 days**, and for appeals, it is **30 days**.

5.0 Staff Complainant

To file a Staff complaint, log in to the complaint redressed system and click on the "**Staff Complainant**" button on the menu list page. This will open a form, in the complaint submission form, select the concerned department and service, enter the date of service application, your name, subject of the complaint, description, and attach necessary files. Finally, click on the "Submit Complaint" button to send the complaint to the complaint resolution officer of that department. Before submission, you can preview and print the complaint. Once successfully sent, a receipt will be displayed with the tracking number of the complaint.

The screenshot displays the 'Public Grievance Submission Form'. At the top, there's a header 'Public Grievance Submission Form'. Below it, the form is divided into several sections:

- Office Selection:** A dropdown menu labeled 'Choose an office from the list below' with a search bar 'Type here to search office' and a 'Select Office Type' dropdown.
- Subject of the grievance:** A text input field.
- Description:** A rich text editor with various formatting options (bold, italic, underline, text color, background color, font size, bulleted list, numbered list, link, unlink, indent, outdent, undo, redo) and a text area for the description.
- Grievance related proofs(if any):** A section with an 'Add files...' button and a list of allowed file types and sizes: '(Maximum file size : 10 MB and allowed file types are : png, PNG, jpeg, JPEG, bmp, doc, DOC, docx, DOCX, pdf, PDF, xls, xlsx, mp3, MP3, 3gp, 3GP, mp4, MP4, flv, FLV, avi, zip, rar)'.

At the bottom right, there are two buttons: 'View Preview' and 'Send your grievance'.

Figure-5.0: Staff Complainant form

Note: Save the tracking number to track the progress and latest status of your complaint. The complaint handling time limit is **60 days**.

6.0 Notification Button:

Clicking on the Notification menu from the task bar on the admin user home page. The system will appear new pop-up, there user can view notification list with some information and clicking on the notification from the notification list user will view details information.

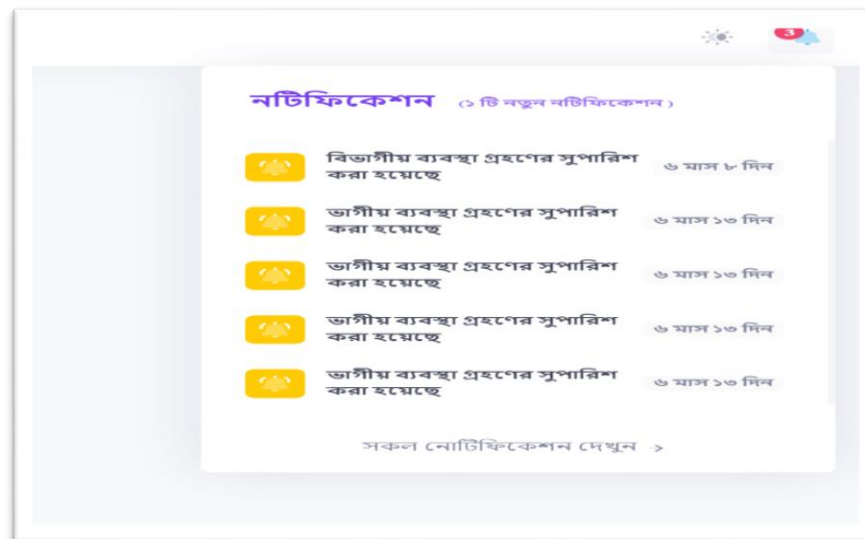


Figure-6.0: Notification button

7.0 Profile Management

Clicking on “My Profile” as indicated in Figure-1.3 will take you to the page. There User can update User profile as an (OISF) user.

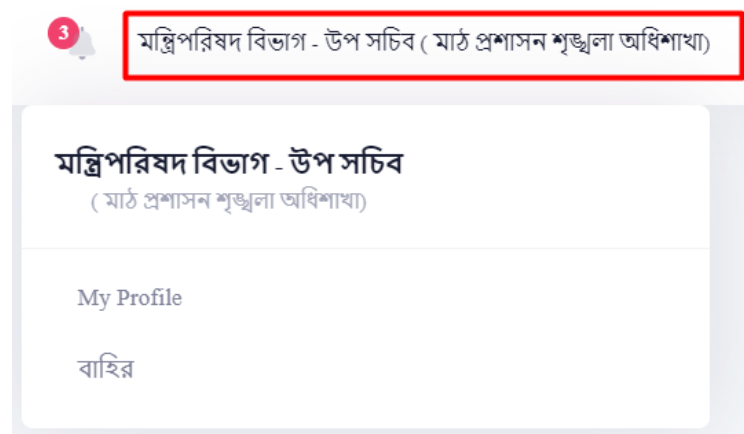


Figure-6.0: Profile Management

