

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System)

উপস্থাপনায়ঃ মোঃ সহিদুল হক  
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার  
মানব সম্পদ বিভাগ



# সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

## মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



“করব বীমা গড়ব দেশ,  
বঙ্গবন্ধুর বাংলাদেশ”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ১১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, 'সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের 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 নাহোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক।

প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অনিক কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হয়। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়। এ ওয়েবসাইটে কেন্দ্রীয় অর্থাৎ মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ের অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের সুযোগ সৃষ্টি হয়।

**অভিযোগ:** সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

### অভিযোগের প্রকৃতি

- **নাগরিক অভিযোগ:** 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।
- **কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ:** সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা-কর্মচারী হিসেবে তার প্রাপ্য যেকোনো সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃত হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন দাখিল করলে তা কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা-সংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগও এ শ্রেণির অভিযোগের অন্তর্ভুক্ত হবে।
- **দাপ্তরিক অভিযোগ:** 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।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা:** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরকর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়য়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন।





# সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



“করব বীমা গড়ব দেশ,  
বজ্রবন্ধুর বাংলাদেশ”

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক তাঁর নাগরিক হিসেবে প্রাপ্য সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ করতে পারেন অথবা

ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রেখে অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ করতে পারেন। তবে ধর্মীয়, কোনো আদালতে বিচারাধীন, তথ্য অধিকার, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে গৃহীত বিভাগীয় মামলা অথবা আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ বিষয়-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।

## অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ পদ্ধতি

সকল সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

(ক) জেলা, বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তাঁর মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ের দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অনিক থাকবেন।

## অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর কার্যপরিধি

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
- অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
- সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
- অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- মোট অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
- অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

## আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল সরকারি দপ্তরে নিম্নবূপভাবে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসাবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন;

## আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি

আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:

- অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;
- আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;
- নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;
- আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান; এবং

প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (চম ভল্লা), ৩৩, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা- ১০০০, বাংলাদেশ। ডাক বাস্তু নং- ৬০৭।  
ফোন নং: ৯৫৫৩০৪৩, ৯৫৫১২২৬, ৯৫৬১২৮৪, পিএবিএক্স: ৯৫৭২২৭৭, এক্সটেনশন: ২৭০০, ২৭০১, ২৭০২, ২৭০৩, ২৭০৪, ফ্যাক্স: ৮৮-০২-৯৫৬৪১৯৭।

Email : sbimacorp@gmail.com CAUsers\SBC\Desktop\প্রমাণক সভা সংক্রান্ত.doc





# সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



“করব বীমা গড়ব দেশ,  
বঙ্গবন্ধুর বাংলাদেশ”

- আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

## অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

- সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/ সংস্থা/আঞ্চলিক/ অফিস/ বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে।
- এ ছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে যেমন ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করতে হবে।

## আপিল দাখিল পদ্ধতি

অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্ধ হলে অথবা উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট অনধিক এক মাসের মধ্যে অনলাইনে অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে সেংযোজনী আপিল দাখিল করতে পারবেন।

## অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি

- কোনো অভিযোগ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে অনলাইনে ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য যে কোনো দপ্তরের আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে অনলাইনে অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে নির্ধারিত ফরমে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে আপিল করা যাবে।

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

### অনিক-এর কার্যাবলী

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

- অভিযোগ অন্য কোনো দপ্তরের সাথে সংশ্লিষ্ট হলে উক্ত দপ্তরের অনিকের নিকট প্রেরণ এবং আওতাধীন দপ্তরের সেবা-সংক্রান্ত হলে সংশ্লিষ্ট অনিকের নিকট প্রেরণ;
- অভিযোগটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সম্পর্কিত হলে কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ;
- মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলে দপ্তর প্রধানের অনুমতি সাপেক্ষে তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে
- মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য আপিল কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট হলেও তা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে প্রেরণ করতে হবে;
- অভিযোগ এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য না হলে উপযুক্ত কারণ লিপিবদ্ধ করে নথিভুক্তকরণ;
- অভিযোগটি এই নির্দেশিকার আওতায় গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হলে সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ।
- সেবা-সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মতামতের জন্য অনিক যুক্তিসংগত সময় নির্ধারণ করে দেবেন এবং প্রেরিত অভিযোগের সঙ্গে নিম্নোক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন—
  - ✓ অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
  - ✓ সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
  - ✓ সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;





## সাধারণ বীমা কর্পোরেশন

মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



✓ অধীনস্থ কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;

- আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ উল্লেখ করতে হবে।
- অনিক প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি সংগ্রহ করতে পারবেন।
- মতামত প্রাপ্তির পর অথবা নির্ধারিত সময়ে মতামত পাওয়া না গেলে 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।
- অনিক দাখিলকৃত অভিযোগ, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, সেবা প্রদানকারীর মতামত, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন
- 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;
- 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;
- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা প্রদান করা সম্ভব নয় মর্মে প্রদত্ত মতামত সন্তোষজনক বিবেচিত হলে অনিক অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন;
- অনিকের নিকট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো প্রতিবন্ধকতা রয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হলে তা সমাধানের জন্য তিনি দপ্তর প্রধানের নিকট সুপারিশ করবেন।
- 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।

### অভিযোগ যাচাই-বাছাই

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

- অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট-সেবাপ্রদানকারী দপ্তরের সেবা কিংবা পণ্যের মান অথবা পদ্ধতি-সংক্রান্ত কিনা;
- সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এ বর্ণিত সেবার মান লঙ্ঘন করা হয়েছে কিনা;
- অভিযোগটি কোনো নাগরিককে তীর প্রাপ্য সেবা থেকে বঞ্চিতকরণ কিংবা তাঁকে সেবা প্রদানে অযৌক্তিকভাবে বিলম্বিতকরণ-সংক্রান্ত কিনা;
- অভিযোগে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ বা অনিয়মের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কিনা;
- অভিযোগে সেবা প্রদানে অসদাচরণের পর্যাপ্ত উপাদান আছে কি না;
- অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, ফোন, ই-মেইল ইত্যাদি আছে কি না;
- অভিযোগকারী কী বিষয়ে প্রতিকার চান সে সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না;
- অনুচ্ছেদ ৬.১-এ উল্লিখিত নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে কি না; এবং
- অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে কি না।

### আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

- আপিল কর্মকর্তা প্রাপ্ত আপিল প্রাথমিক যাচাই-বাছাইয়ের পর কার্যক্রম গ্রহণ করবেন;
- আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে যুক্তিসঙ্গত সময় নির্ধারণ করে অনিক অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী বা ব্যক্তির মতামত গ্রহণ করবেন;

প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (৮ম তলা), ৩৩, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ। ডাক বাক্স নং- ৬০৭।  
ফোন নং ৯৫৫৩০৪৩, ৯৫৫১২২৬, ৯৫৬১২৮৪, পিএবিএক্সঃ ৯৫৭২২৭৭, এক্সটেনশনঃ ২৭০০, ২৭০১, ২৭০২, ২৭০৩, ২৭০৪, ফ্যাক্সঃ ৮৮-০২-৯৫৬৪১৯৭।

Email : sbimacorp@gmail.com C:\Users\SBC\Desktop\প্রমাণক সভা সংক্রান্ত.doc





## সাধারণ বীমা কর্পোরেশন মানব সম্পদ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



“করব বীমা গড়ব দেশ,  
বঙ্গবন্ধুর বাংলাদেশ”

- আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনে অভিযোগ-সম্পর্কিত নথি, প্রতিবেদন, সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি, লিখিত/মৌখিক বক্তব্য ইত্যাদি তথ্য-প্রমাণ তলব/সংগ্রহ করতে পারবেন;
- আপিল কর্মকর্তা প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অনুচ্ছেদ ৭.১.২ এ বর্ণিত অনিকের অনুসৃত পদ্ধতির ন্যায় তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করতে পারবেন;
- সকল কাগজপত্র, মতামত এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করে আপিল কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে অনিক-এর সিদ্ধান্ত যথাযথ ছিল, তবে তিনি অনিকের সিদ্ধান্ত সমর্থন করে সংশ্লিষ্ট সকলকে তার সিদ্ধান্ত অবহিত করবেন;
- প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথভাবে প্রতিপালন করেননি, সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত প্রতিপালনের জন্য তিনি সেবা প্রদানকারীকে নির্দেশনা প্রদান করবেন;
- অনিকের সিদ্ধান্ত যথাযথ না হলে, সেক্ষেত্রে তিনি উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবেন;
- অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর অসদাচরণ, বিধি-বহিষ্ঠিত কাজ কিংবা অনিয়মের প্রমাণ পাওয়া গেলে দপ্তর প্রধানের অনুমতিক্রমে সরকারি কর্মচারী শৌঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট সুপারিশ করবেন;
- অন্যান্য ক্ষেত্রে মতামত বা সুপারিশ দপ্তর প্রধান/অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন।

### অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা

অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ-

- ✓ সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস;
- ✓ তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।
- ✓ আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস;
- ✓ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে অনধিক ৬০ কার্যদিবস।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো 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। এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

### ধন্যবাদ