

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
[www.cabinet.gov.bd](http://www.cabinet.gov.bd)

স্মারক নম্বর- ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১০৭

তারিখ :- ২৩ আশ্বিন ১৪২২  
০৮ অক্টোবর ২০১৫

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ ব্যবহার

জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকের অভিযোগসমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং এ সংক্রান্ত তথ্যাদি যথাযথভাবে সংরক্ষণের অনুশাসন রয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বিষয়টি বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতেও অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এর মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রতিটি সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠানের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশে পরিণত হয়েছে।

২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নের একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে প্রণীত “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫” এ সঙ্গে প্রেরণ করা হল। এই নির্দেশিকা ব্যবহারকালে কোন বিষয়ে অস্পষ্টতা বা কোন অসঙ্গতি পরিলক্ষিত হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গোচরে আনয়নের জন্য অনুরোধ করা হল।



(মো: মহিউদ্দীন খান)  
অতিরিক্ত সচিব (সংস্কার)  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১. সিনিয়র সচিব/সচিব ..... মন্ত্রণালয়/বিভাগ (সকল)।



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫

**Grievance Redress System  
Guidelines, 2015**

সমন্বয় ও সংস্কার ইউনিট  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

আশ্বিন ১৪২২/অক্টোবর ২০১৫

