অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

জনগণের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিক অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম থাকলে তাদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মকর্তাগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যেই **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বা জি আর এস** প্রবর্তন করা হয়।

BRITISH COUNCIL

অর্থায়নে
ইউরোপিয়ান ইউনিয়ন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট

(www. Grs.gov.bd)-এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস/ বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিসসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যায়।

এছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে
(যেমন: ই-ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফর্ম ব্যবহার করতে হবে।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা রয়েছে।

আরও জানতে ভিজিট করুন:
www.grs.gov.bd