স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)

মাল্টিপারপাস ডিজাস্টার শেল্টার প্রজেক্ট (এমডিএসপি)

অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা (জিআরএম)

প্রকল্প সংশ্লিষ্ট অভিযোগের দ্রুত ও গ্রহণযোগ্য নিরসনে ব্যক্তি ও জনসমষ্টিকে সহায়তা করা ও তাদের পরামর্শ বিবেচনার একটি অংশগ্রহণমূলক ব্যবস্থা।

পটভূমিঃ

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি),বাংলাদেশ সরকার ও বিশ্ব ব্যাংকের আর্থিক সহায়তায় দেশের ৯টি উপকূলীয় জেলার ১৭ লক্ষ মানুষকে ঘূর্ণিঝড়সহ অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ মোকাবেলায় পরিকাঠামোগত সুরক্ষা প্রদান করতে এমডিএসপি বাস্তবায়ন করছে। প্রকল্পের আওতায় নতুন ঘূর্ণিঝড় আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ, পুরাতন আশ্রয়কেন্দ্র সংস্কার ও আশ্রয়কেন্দ্র সংলগ্ন সংযোগ সড়ক নির্মাণ করা হচ্ছে। প্রকল্পের সকল নির্মাণ কাজ সংশ্লিষ্ট সরকারী/বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব জমিতে করা হচ্ছে এবং নতুন করে কোন জমি অধিগ্রহণ করা হচ্ছেনা। শিক্ষা প্রতিষ্ঠানগুলোর নিজস্ব জমি কোন ব্যক্তি বা গোষ্ঠী তাদের কোন কাজে ব্যবহারও করছেনা। তারপরও বিশ্ব ব্যাংক ও বাংলাদেশ সরকারের বিধান ও নীতিমালার আলোকে সামাজিক সুরক্ষা সংক্রান্ত একটি নীতিমালা গ্রহণ করা হয়েছে।

প্রকল্পের জিআরএমঃ

উপরোক্ত নীতিমালা অনুযায়ী প্রকল্পের জবাবদিহীতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা ও জনগণের অংশগ্রহণ উৎসাহিত করার জন্যে জনঅংশগ্রহন পরিকল্পনার পাশাপাশি অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা (জিআরএম) প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। প্রকল্পের উপকারভোগী বা আগ্রহী যেকোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান জিআরএম ব্যবহার করে তাদের অভিযোগ বা কোন পরামর্শ প্রকল্প ব্যবস্থাপনা বরাবর বিবেচনা ও ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে পেশ করতে পারবে।

প্রকল্পের জিআরএম চারটি স্তরে প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। প্রথম স্তরে প্রকল্পের নির্মাণ স্থানে প্রতিষ্ঠিত রয়েছে স্থানীয় অভিযোগ নিরসন কমিটি (জিআরসি), যার সভা প্রধান বিদ্যালয়ের ব্যবস্থাপনা প্রধান। এরপর রয়েছে উপজেলা প্রকৌশলীকে প্রধান করে,উপজেলা জিআরসি ও জেলা প্রকৌশলীকে প্রধান করে, জেলা জিআরসি। সার্বিক সহায়তার জন্যে চতুর্থ স্তরে প্রকল্প কার্যালয়, ঢাকায় স্থাপিত রয়েছে প্রকল্প জিআরসি।

কী কী অভিযোগ বা পরামর্শ জিআরএম এ বিবেচিত হবে?

প্রকল্পের জন্যে নির্মাণ কাজের গুণগত মান, পরিবেশ সংক্রান্ত ও সামাজিক সমস্যা উদ্ভূত হলে অভিযোগ ও পরামর্শ জিআরসি'তে পেশ করা যাবে। তবে আদালতে বিচারাধীন কোন বিষয়ে জিআরসি কোন শুনানি বা কোন প্রস্তাবনা করবেনা।

অভিযোগ বা পরামর্শ পেশ করতে কী কী তথ্য দিতে হবে?

জিআরএম-এ বিবেচ্য অভিযোগ বা পরামর্শের পরিষ্কারভাবে উল্লেখ করে,তার সাথে নিজের পরিচিতি, এটি কি তিনি ব্যাক্তিগতভাবে নাকি দলগতভাবে পেশ করছেন, স্বাক্ষর, যোগাগের ঠিকানা ও টেলিফোন, এবং দলগত অভিযোগ বা পরামর্শের ক্ষেত্রে অবশ্যই প্রতিনিধিত্বের প্রমাণ সংযুক্ত করতে হবে। অভিযোগের সাথে প্রমাণাদি যুক্ত করা বাধ্যতামূলক নয়, তবে তা প্রয়োজন হলে পরবর্তীতে শুনানির সময় দাখিল করতে হবে। অভিযোগকারীর পরিচয় অনুরোধের ভিত্তিতে গোপন রাখা হবে।

কীভাবে অভিযোগ বা পরামর্শ ব্যবস্থাপনা করা হবে?

১	২	৩
অভিযোগ গ্রহণ (সাইটে রাখা জিআরআর বইতে) ***	৫ দিনের মধ্যে নথি চালু	নিরসন প্রস্তাব গ্রহন
প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে।	অভিযোগ/ পরামর্শকারীকে অভিযোগ/পরামর্শে র যথার্থতা অবহিত করা হবে।	১৫ দিনের মধ্যে শুনানী করা হবে।
অভিযোগের যথার্থতা যাঁচাই করা হবে।	প্রয়োজন হলে অতিরিক্ত প্রমাণাদী /যুক্তি তলব করা হবে।	৩০ দিনের মধ্যে নিরসন প্রস্তাব অভিযোগকারীকে জানানো হবে।
		অভিযোগ/পরামর্শকারী রাজি থাকলে প্রকল্প তা বাস্তবায়ন করবে এবং জিআরসি নজরদারী করবে।

কীভাবে অভিযোগ/পরামর্শ দাখিল করা যাবে?

অভিযোগ লিখিত আকারে করতে হবে। সকল অভিযোগ প্রয়োজনীয় তথ্যসমেত স্থানীয় জিআরসি সভাপ্রধান বরাবর দাখিল করতে হবে। সকল ক্ষেত্রে যেকোন অভিযোগ/পরামর্শ প্রকল্পের নির্মাণ স্থানে স্থানীয় জিআরসিতে দাখিল করতে হবে। স্থানীয় জিআরসি যথারীতি অভিযোগ নিরসন করার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

অভিযোগ/পরামর্শ ডাকযোগে বা ইমেইলে দাখিল করা যাবে। স্থানীয় জিআরসি'র প্রস্তাব অভিযোগকারীর পছন্দ/ সন্তুষ্ট না হলে সাইট জিআরসি'র সভাপ্রধান সকল প্রস্তাবনাসহ অভিযোগের নথি অধিকতর অনুসন্ধানের জন্যে উপজেলা জিআরসি এবং একই কারনে উপজেলা জিআরসি প্রধান তা জেলা জিআরসি'তে প্রেরণ করবে। গুরুত্বপূর্ণ অভিযোগ বা পরামর্শ প্রয়োজনে প্রকল্প কার্যালয়ে স্থাপিত জিআরসি'তে প্রেরণ করা যাবে। সন্তুষ্ট না থাকলে অভিযোগকারী জিআরএম-এর যেকোন পর্যায়ে প্রচলিত আইনের স্মরনাপন্ন হতে পারবেন।

প্রকল্প জিআরসি'র ঠিকানাঃ

ডেপুটি প্রজেক্ট ডাইরেক্টর
এমডিএসপি, এলজিইডি প্রধান কার্যালয়
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
টেলিফোন ঃ +৮৮-০২-৮১৪৩৩৩৪
ফ্যাক্স ঃ +৮৮-০২-৫৮১৫৫৩০৪
ই-মেইলঃ**arun@lged.gov.bd**

কোন ব্যক্তি বা সংস্থা যদি মনে করে যে বিশ্ব ব্যাংকের অর্থায়নে বাস্তবায়নাধীন এই প্রকল্পের কোন কাজের দ্বারা সে বা তারা ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে কিন্তু প্রকল্পের জিআরএম-এর সকল উদ্যোগ উপযুক্ত সমাধান প্রস্তাব করতে ব্যর্থ হয়েছে, তাহলে সে বা তারা বিশ্ব ব্যাংক জিআরএস বরাবর অভিযোগ দাখিল করতে পারবে।

বিশ্ব ব্যাংক জিআরএস-এ অভিযোগ পাঠানোর ঠিকানা:

ই-মেইল: grievances@worldbank.org
ফ্যাক্স:+১-২০২-৬১৪-৭৩১৩
চিঠি:**The World Bank**
Grievance Redress Service (GRS)
MSN MC 10-1018
1818 H Street NW
Washington, DC 20433, USA

সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি বা সংস্থা প্রথমে স্থানীয় জিআরএম-এ অভিযোগ নিরসনের জন্য আবেদন করবে। স্থানীয় উদ্যোগ ফলপ্রসূ না হলেই কেবল তা সকল প্রস্তাবনা ও নথিসহ বিশ্ব ব্যাংক জিআরএস বরাবর দাখিল করতে পারবে।

জিআরএম সম্পর্কে অধিকতর তথ্য জানতে এলজিইডি উপজেলা অফিসে অথবা নিচের ঠিকানায় যোগাযোগ করুনঃ

প্রকল্প পরিচালক ঠিকানাঃ

মাল্টিপারপাস ডিজাস্টার শেল্টার প্রজেক্ট (এমডিএসপি)
এলজিইডি ভবন, শের-ই-বাংলানগর, আগারগাঁ ও, ঢাকা-১২০৭।
টেলিফোনঃ +৮৮-০২-৮১৪৩৩৩৪
ফ্যাক্সঃ +৮৮-০২-৫৮১৫৫৩০৪
ই-মেইলঃ**pd.mdspbd@gmail.com**

***

ফরম নং: এমডিএসপি/জিআরএম/০১

মাল্টিপারপাস ডিজাস্টার শেল্টার প্রজেক্ট

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

ডি এন্ড এস কনসালট্যান্টস - সিডিএম স্মিথ এ্যান্ড ডিডিসি জয়েন্ট ভেঞ্চার

অভিযোগ নিরসন রেজিষ্টার

প্যাকেজ নং :

শেল্টার আইডি:

কন্ট্রাক্টর :

ক্রমিক নং.	তারিখ	অভিযোগ	অভিযোগকারীর নাম ও ফোন নাম্বার	সমাধানের জন্য গৃহীত পদক্ষেপ		যাদের দ্বারা যুক্তভাবে পদক্ষেপ গৃহীত হলো /(নাম ও ফোন নাম্বার).				
				তারিখসহ পদক্ষেপের বিবরণ	যার দ্বারা পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে	অভিযোগকারী	কন্ট্রাক্টর	এফএস/ এফআরই	এলজিইডি কর্মকর্তা	এসএমসি
১.										
২.										
৩										

পৃষ্ঠা নং. -