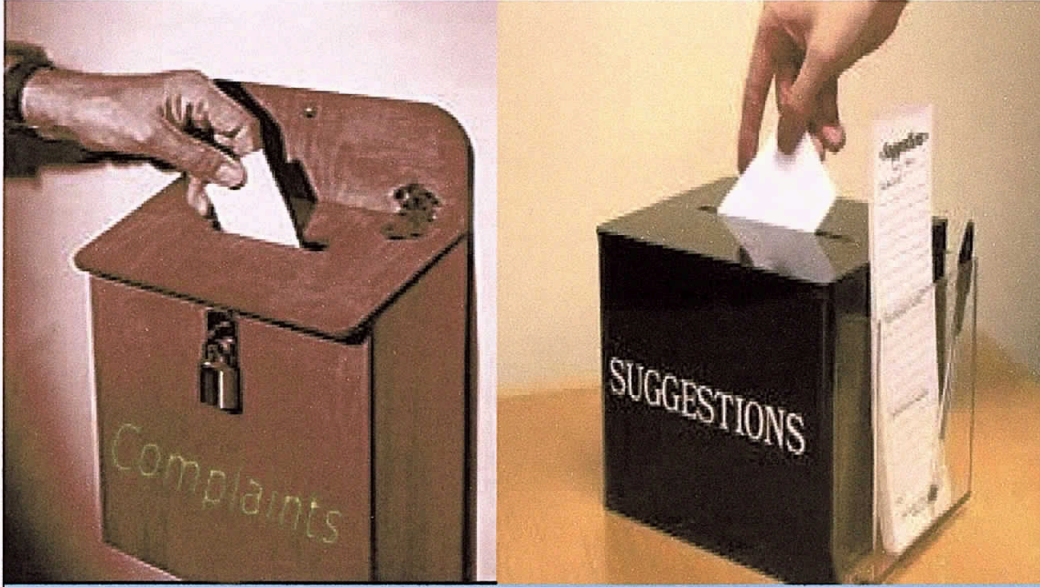




গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
নৌ-পরিবহন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)



## অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) (প্রকল্পের প্রথম পর্যায়)



**অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স**

বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন প্রকল্প-১ (বিআরডব্লিউটিপি-১)  
প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়  
বিএসসি টাওয়ার, লেভেল-২১, ২-৩ রাজউক এভিনিউ  
মতিঝিল, ঢাকা-১০০০, বাংলাদেশ  
ই-মেইলঃ pd.brwtp1@gmail.com

অক্টোবর ২০১৯

শব্দসংক্ষেপ

BIWTA	Bangladesh Inland Water Transport Authority
BRWTP-1	Bangladesh Regional Waterway Transport Project-1
DC	Deputy Commissioner
GRM	Grievance Redress Mechanism
GRC	Grievance Redress Committee
GoB	Government of Bangladesh
IWT	Inland Water Transport
ID	Identity
INGO	Implementation Non Government Organization
MoS	Ministry of Shipping
NID	National Identity Card
NGO	Non Government Organization
PAPs	Project Affected Persons
RAPs	Resettlement Action Plans
RPF	Resettlement Policy Framework
RU	Resettlement Unit
SIA	Social Impact Assessment
SMPs	Social Management Plans
ToR	Terms of Reference
UNO	Upazila Nirbahi Officer
WB	World Bank

Mahar



# সূচিপত্র

১. ভূমিকা.....	১
২. অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Grievance Redress Mechanism-GRM)-এর উদ্দেশ্য ...	১
৩. অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redress Committee-GRC).....	২
৩.১ জিআরসি (GRC)’র গঠন কাঠামো .....	২
৩.১.১ স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি’র গঠন কাঠামো .....	২
৩.১.২ নদী বন্দর (River Port) পর্যায়ে জিআরসি’র গঠন কাঠামো .....	২
৩.১.৩ প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি’র গঠন কাঠামো .....	২
৩.২ অভিযোগ নিরসন কমিটি (GRC)-এর গঠন প্রক্রিয়া: .....	২
৩. ৩ জিআরসি’র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR) .....	৩
৩.৩.১ স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি’র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR) .....	৩
৩.৩.২ নদী বন্দর পর্যায়ে জিআরসি’র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR) .....	৩
৩.৩.৩ প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি’র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR) .....	৪
৪. জিআরসি’র কাজের পরিধি (Scope of Works of GRC).....	৪
৫. অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসনের ফোকাল পয়েন্ট .....	৫
৬. পরামর্শ/অভিযোগপত্র গ্রহণ ও নিরসন পদ্ধতি.....	৫
৭. প্রাপ্ত পরামর্শ/অভিযোগের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া.....	৭
পরিশিষ্ট-৭.১ .....	৮
পরিশিষ্ট-৭.২ .....	৯
পরিশিষ্ট-৭. ৩.....	১০
৮. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের জন্য ‘নমুনা আবেদন ফর্ম’ .....	১১
পরিশিষ্ট-৮.১ .....	১২
৯. অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি লিপিবদ্ধকরণ (Documentation of GRM).....	১৩
পরিশিষ্ট-৯.১ .....	১৪
পরিশিষ্ট-৯.২.....	১৫
পরিশিষ্ট-৯.৩ .....	১৬

Nisalan

**অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)**  
(প্রকল্পের প্রথম পর্যায়)

**১. ভূমিকা**

বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক বিশ্বব্যাংকের আর্থিক সহায়তায় 'বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন প্রকল্প-১ (BRWTP-1)' গ্রহণ করা হয়েছে। এ প্রকল্পের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে, যাত্রী ও পণ্যবাহী নৌযানসহ ভারী যানবাহন চলাচলের জন্য ঘোড়াশাল (নারায়ণগঞ্জ) ও বরিশালের শাখা নদীসহ চট্টগ্রাম-ঢাকা-আশুগঞ্জ অভ্যন্তরীণ নৌ-করিডোর এবং নৌ-পথসমূহের উন্নয়ন। এ ছাড়াও ৩টি কম্পোনেন্টের উন্নয়ন করা হবে যেগুলোঃ (১) চট্টগ্রাম-ঢাকা-আশুগঞ্জ নৌ-করিডোরসহ তৎসংযুক্ত অভ্যন্তরীণ নৌ-পথকে নৌ-চলাচল উপযোগীকরণ; (২) অগ্রাধিকার ভিত্তিতে অভ্যন্তরীণ নৌ-পথসংলগ্ন টার্মিনাল ও ল্যান্ডিং স্টেশনসমূহের সেবার মান উন্নয়ন; এবং (৩) প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে দক্ষ প্রতিষ্ঠান হিসেবে টিকে থাকার (Sustainability) বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

'বাংলাদেশ আঞ্চলিক অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন প্রকল্প-১ (BRWTP-1)'-এর অধিকাংশ অবকাঠামোসমূহের অবস্থান সংস্থার নিজ জমিতে হলেও কোন কোন ক্ষেত্রে সামান্য পরিমাণ ভূমি (আনুমানিক প্রায় ৭.৯২৩ হে:) অধিগ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। প্রকল্প এলাকায় কতিপয় ব্যক্তি দোকান নির্মাণ করে ব্যবসা পরিচালনা করে আসছেন। এ ছাড়াও কিছু জায়গায় বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ) নিজ জমিতে দোকান নির্মাণ করে দোকান মালিকদের লিজ প্রদান করেছে।

বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক প্রকল্প বাস্তবায়নের ফলে অধিগ্রহণকৃত জমির মালিক/মালিকগণ/প্রতিষ্ঠান, বৈধ বা অবৈধভাবে ব্যবসা পরিচালনা ও বসবাসকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ প্রকল্প এলাকা হতে স্থানান্তরিত হবেন ও সাময়িকভাবে জীবিকা হারাবেন এবং অনেকে দুর্ভোগের শিকার হবেন।

প্রকল্প কর্তৃক স্থানান্তরিত বৈধ মালিক/মালিকগণ/প্রতিষ্ঠান, স্থাবর সম্পত্তি অধিগ্রহণ ও হুকুম দখল আইন, ২০১৭ অনুযায়ী সম্পত্তি ও অবকাঠামোর ক্ষতিপূরণ এবং পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সুবিধাদি পবেন। যেসব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ সম্পত্তির বৈধ মালিক নন, সেসব ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ বিশ্বব্যাংক-এর সুরক্ষা নীতি ও নির্দেশনা (SP&G) অনুসরণে প্রস্তুতকৃত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plans-RAPs) অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ পাবেন। তবে ক্ষতিপূরণ প্রাপ্তির বিষয়ে অনেকের অস্পষ্টতা, জিজ্ঞাসা, ক্ষোভ বা অভিযোগ থাকতে পারে। এসব বিষয় বিবেচনা করে প্রকল্প কাঠামোতে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Grievance Redress Mechanism-GRM)-এর ব্যবস্থা রাখা হয়েছে। প্রকল্পের প্রথম পর্যায় বিশ্বব্যাংক-এর নীতিমালা অনুযায়ী অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) প্রণয়নে সুরক্ষা (Safeguards) সম্পর্কিত আচরণবিধি ও পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে। তদনুযায়ী নিম্নের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM) উপস্থাপন করা হলোঃ

**২. অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (Grievance Redress Mechanism-GRM)-এর উদ্দেশ্য**

প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতির উদ্দেশ্য হলো- প্রকল্প বাস্তবায়নের ফলে প্রকল্পের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের (Project Affected Persons-PAPs) কোন বিষয়ে তথ্য প্রদান, অস্পষ্টতা থাকলে তার ব্যাখ্যা দান, জিজ্ঞাসা থাকলে জবাব দেয়া এবং অভিযোগ ও ক্ষোভ থাকলে তা নিরসনে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা। প্রকল্পের প্রথম পর্যায় অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি (GRM)-এর প্রধান উদ্দেশ্য হলো প্রকল্পের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের (PAPs) ক্ষতিপূরণ প্রদান ও স্থানান্তর সংক্রান্ত বিষয়ে সমস্যা, ক্ষোভ ও অভিযোগ থাকলে তা পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (Resettlement Action Plans-RAPs) অনুযায়ী নিরসন করা। প্রকল্পে অভিযোগ নিরসন

*Nilan*

*[Signature]*

*[Signature]*

১

পদ্ধতি থাকার ফলে সবার সম্মতির ভিত্তিতে এ প্রক্রিয়ায় সম্ভাব্য সব দ্বন্দের দ্রুত সমাধান করা সম্ভব হবে এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিগণকে ব্যয়বহুল ও আইনী প্রক্রিয়ার দীর্ঘসূত্রতা হতে মুক্তি পেতে সহায়তা করবে। তবে কোনক্রমেই এ ব্যবস্থা একজন ব্যক্তির আইনী অধিকারকে ক্ষুণ্ণ করবে না এবং এসব ক্ষেত্রে প্রকল্প কর্তৃপক্ষের গৃহীত সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে সংশ্লিষ্ট যে কোন ব্যক্তি সব সময়ই বাংলাদেশের যে কোন আদালতে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।

### ৩. অভিযোগ নিরসন কমিটি (Grievance Redress Committee-GRC)

#### ৩.১ জিআরসি (GRC) এর গঠন কাঠামো

প্রকল্পের বিধান অনুযায়ী ৩ (তিন) স্তরবিশিষ্ট জিআরসি গঠন করা হবে। প্রথম স্তরের জিআরসি স্থানীয় পর্যায়ে তথা ইউনিয়ন/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে গঠিত হবে; দ্বিতীয় স্তরের জিআরসি নদী বন্দর (River Port) পর্যায়ে এবং প্রকল্প পর্যায়ে তৃতীয় স্তরের জিআরসি গঠিত হবে। প্রতিটি স্তরের জিআরসি গঠিত হবে ৩-৫ সদস্যবিশিষ্ট। জিআরসিসমূহের গঠন কাঠামো হবে নিম্নরূপঃ

#### ৩.১.১ স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি এর গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহ্বায়ক	বিআইডব্লিউটিএ এর প্রতিনিধি	১	মোট সদস্য
২	সদস্য	স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি (ইউনিয়ন/পৌরসভা/ সিটি কর্পোরেশন)	১	সংখ্যা=৫ জন।
৩	সদস্য	প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রতিনিধি (কমপক্ষে ১জন মহিলা)	২	
৪	সদস্য-সচিব	পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধি	১	

#### ৩.১.২ নদী বন্দর (River Port) পর্যায়ে জিআরসি এর গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহ্বায়ক	বিআইডব্লিউটিএ এর প্রতিনিধি	১	মোট সদস্য
২	সদস্য	স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি	১	সংখ্যা=৫ জন।
৩	সদস্য	স্থানীয় এনজিও প্রতিনিধি	১	
৪	সদস্য	প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রতিনিধি	১	
৫	সদস্য-সচিব	পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধি	১	

#### ৩.১.৩ প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি এর গঠন কাঠামো

ক্রমিক নং	পদবী	প্রতিনিধিত্ব	সংখ্যা (জনে)	মন্তব্য
১	আহ্বায়ক	প্রকল্প পরিচালক, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প	১	মোট সদস্য
২	সদস্য	পরিবেশ ও সামাজিক সেল প্রধান, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, পিআইইউ	১	সংখ্যা=৩ জন।
৩	সদস্য-সচিব	সোশাল এক্সপার্ট, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, পিআইইউ	১	

Milow

### ৩.২ অভিযোগ নিরসন কমিটি (GRC)-এর গঠন প্রক্রিয়া :

অভিযোগ নিরসন কমিটিসমূহ যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নৌ পরিবহন মন্ত্রণালয়/বিআইডব্লিউটিএ) কর্তৃক অফিস আদেশ জারির মাধ্যমে গঠিত হবে। তবে অফিস আদেশ জারির পর প্রকল্প পরিচালকের নির্দেশে সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তাগণ অনুচ্ছেদ ৩.১.১ অনুযায়ী ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশনের মেয়রের সাথে পরামর্শ করে স্থানীয় সরকারের প্রতিনিধি, প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি ও পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধিদের স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি'র সদস্য হিসেবে মনোনীত করবেন।

এ ছাড়া সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তাগণ অনুচ্ছেদ ৩.১.২ অনুযায়ী, স্থানীয় প্রশাসন (উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা/জেলা প্রশাসক) এর সাথে পরামর্শক্রমে স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধি, স্থানীয় এনজিও, প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি এবং পুনর্বাসন কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী এনজিও প্রতিনিধিদের বন্দর পর্যায়ে জিআরসি'র সদস্য হিসেবে মনোনীত করবেন। সংশ্লিষ্ট বন্দর কর্মকর্তাগণ স্থানীয় পর্যায়ে ও নদী বন্দর পর্যায়ে জিআরসি গঠনের প্রস্তাবনা সম্মতির জন্য প্রকল্প পরিচালক বরাবর পাঠাবেন।

প্রকল্প পরিচালক, বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্প, অনুচ্ছেদ ৩.১.৩ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি গঠন করে তা সংশ্লিষ্ট সব সদস্যের মধ্যে বিতরণ নিশ্চিত করবেন।

### ৩. ৩ জিআরসি'র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR)

#### ৩.৩.১ স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR)

স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং ToR হবে নিম্নরূপঃ

- স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি কর্তৃক পুনর্বাসন নীতি কাঠামো (RPF), সামাজিক ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা (SMPs) এবং পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (RAP) বাস্তবায়নের সময় গৃহীত সামাজিক ও পুনর্বাসন সংক্রান্ত অভিযোগ পর্যালোচনা ও বিবেচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- জিআরসি-তে উপস্থাপিত যে কোন অভিযোগ শুনানির প্রথম দিনেই সুরাহা করা, তবে অধিকতর তদন্তের ক্ষেত্রে ১৫ (পনের) দিনের মধ্যেই সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা এবং অভিযোগের রায় আনুষ্ঠানিকভাবে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে অবহিত করা;
- জিআরসি পরোক্ষভাবে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের অভিযোগ অথবা পুনর্বাসন কার্যক্রম চলাকালীন সময়ে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির অভিযোগ আমলে নেওয়া;
- জিআরসি'র সিদ্ধান্ত অবশ্যই সংখ্যাগরিষ্ঠের ভিত্তিতে ঐকমত্যে উপনীত হওয়া। জিআরসি'র যে কোন সিদ্ধান্ত অবশ্যই পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (RAPs) অনুযায়ী ও একজন ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রাপ্যসীমার (Entitlement) মধ্যে হতে হবে;
- কোর্টে অমিমাংসিত কোন বিষয়ে কোন ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ/প্রতিষ্ঠান অভিযোগ করলে তা জিআরসি আমলে না নেওয়া; এবং
- জিআরসি'র সভায় সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যের উপস্থিতির ভিত্তিতে সভার কোরাম পূরণ হবে।

### ৩.৩.২ নদী বন্দর পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR)

নদী বন্দর পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং ToR হবে নিম্নরূপঃ

- স্থানীয় জিআরসি কর্তৃক প্রেরিত পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা (RAPs) বাস্তবায়ন সংক্রান্ত অমিমাংসিত অভিযোগ পর্যালোচনা ও বিবেচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি-তে উপস্থাপিত যে কোন অভিযোগ, বন্দর পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক ১০ (দশ) দিনের মধ্যেই সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি জটিল কোন অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য স্থানীয় পর্যায়ের জিআরসি'র কাছে চাওয়া বা প্রয়োজনে মাঠ পর্যায়ে তদন্ত সাপেক্ষে পর্যালোচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- প্রাপ্ত অভিযোগের সিদ্ধান্ত সব সদস্যের ঐকমত্য ও সংখ্যাগরিষ্ঠ ভোটের ভিত্তিতে করা;
- জিআরসি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত অবশ্যই পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনার আলোকে ও ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রাপ্যতার ভিত্তিতে করা;
- জিআরসি কর্তৃক, কোর্টে অমিমাংসিত কোন অভিযোগ বা বিষয় নিষ্পত্তির জন্য আমলে না নেওয়া; এবং
- জিআরসি'র সভায় সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যদের উপস্থিতিতে (৫ জন সদস্যের মধ্যে ৩ জন উপস্থিত হলে সভার কোরাম পূরণ হবে) এবং সংখ্যাগরিষ্ঠের মতামতের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

### ৩.৩.৩ প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং অনুসন্ধান বিষয় (Terms of Reference-ToR)

প্রকল্প পর্যায়ে জিআরসি'র কাজ এবং ToR হবে নিম্নরূপঃ

- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি যে সব অভিযোগ নিরসনে ব্যর্থ হবে, সেসব অভিযোগ প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক পর্যালোচনা ও বিবেচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগ ৭ (সাত) দিনের মধ্যেই পর্যালোচনাপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা এবং গৃহীত সিদ্ধান্ত সভার কার্যবিবরণীসহ সমুদয় নথিপত্র নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসিতে প্রেরণ করা;
- প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি অবশ্যই পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনার আলোকে ও ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির প্রাপ্যতার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা;
- জিআরসি কর্তৃক, কোর্টে অমিমাংসিত কোন অভিযোগ বা বিষয় নিষ্পত্তির জন্য আমলে না নেওয়া; এবং
- জিআরসি'র সভায় সব সদস্যের (৩ জন সদস্যের মধ্যে ৩ জন উপস্থিত হলে সভার কোরাম পূরণ হবে) উপস্থিতি এবং সংখ্যাগরিষ্ঠের মতামতের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

### ৪. জিআরসি'র কাজের পরিধি (Scope of Works of GRC)

- প্রকল্প কর্তৃক ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের পুনর্বাসন ও ক্ষতিপূরণ সংক্রান্ত অভিযোগ নিরসনের বিষয়ে প্রকল্প কর্তৃক ক্ষমতা প্রদান করে অভিযোগ নিরসন কমিটিসমূহ কার্যকর করা;

- পুনর্বাসন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী এনজিও এর সহায়তায় অথবা টোল ফ্রি নম্বরের (Toll Free Number) মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করা।

জমির মালিকানা স্বত্ব অথবা অন্য কোন মকদ্দমার বিষয় বা কোর্টে অমিমাংসিত কোন অভিযোগ বা বিষয় নিষ্পত্তির জন্য জিআরসির আওতাভুক্ত হবে না। ফোকাস গ্রুপ আলোচনার মাধ্যমে এনজিও-এর মাঠ পর্যায়ের কর্মীরা পুনর্বাসন নীতি ও পরিকল্পনা অনুযায়ী ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদেরকে তাদের অধিকার ও প্রাপ্যতা সম্পর্কে জানাবেন। যদি কোন ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ বাস্তবায়নকারী এনজিও কর্মীর ব্যাখ্যায় সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি/তারা জিআরসি-তে অভিযোগ দাখিল করবেন। মাঠ পর্যায়ের এনজিও কর্মী সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে অভিযোগপত্র লিখতে সহায়তা করবেন। অভিযোগ সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদি লিখিত আকারে প্রকল্প অফিস সংরক্ষণ করবে।

অভিযোগ নিরসন কমিটি পুনর্বাসন সংক্রান্ত সুবিধা, অবকাঠামো স্থানান্তর ও অন্যান্য সাহায্যসংক্রান্ত বিষয়ে অভিযোগ পর্যালোচনা করবে। জিআরসি কর্তৃক নিরসনযোগ্য মৌলিক অভিযোগসমূহ বিবেচনার জন্য নিম্নবর্ণিত অধিক্ষেত্রসমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবে, তবে সেগুলো এসবের সীমাবদ্ধ নাও থাকতে পারে।

- ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি, 'ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি জরিপ' (Census Survey) বই এ তালিকাভুক্তি না হওয়া;
- ক্ষতিসমূহ যথাযথভাবে সনাক্ত না হওয়া;
- ক্ষতিপূরণ/সাহায্য এনটাইটেলমেন্ট ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী না হওয়া;
- মালিকানা স্বত্ব নিয়ে বিবাদ;
- ক্ষতিপূরণ/সাহায্যের টাকা দিতে দেরি হওয়া;
- যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ বা সাহায্যের টাকা সঠিকভাবে বিতরণ না হওয়া; এবং
- ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির, জেলা প্রশাসক (ডিসি)-এর এওয়ার্ড বইয়ে নামের সাথে 'ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি জরিপ' (Census Survey) বই এ নামের বানান ভুল থাকার বিষয়ে।

#### ৫. অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসনের ফোকাল পয়েন্ট

অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসন ফোকাল পয়েন্ট তিন স্তরে বিদ্যমান থাকবে, স্থানীয় পর্যায়ে (ইউনিয়ন/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে), পোর্ট পর্যায়ে ও প্রকল্প পর্যায়ে। স্থানীয় পর্যায়ে (ইউনিয়ন/পৌরসভা/ সিটি কর্পোরেশন) অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসনের ক্ষেত্রে প্রথম 'ফোকাল পয়েন্ট' হবেন স্থানীয় জিআরসি সদস্য-সচিব। দ্বিতীয় 'ফোকাল পয়েন্ট' নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি সদস্য-সচিব এবং তৃতীয় 'ফোকাল পয়েন্ট' হিসেবে প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি সদস্য-সচিব বিবেচিত হবেন।

#### ৬. পরামর্শ/অভিযোগপত্র গ্রহণ ও নিরসন পদ্ধতি

অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসন সম্পর্কিত প্রচারপত্র বাংলা ভাষায় প্রকাশ এবং সেগুলো প্রকল্প দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত এলাকায় বিতরণ করতে হবে। অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ ও নিরসন সম্পর্কিত প্রচারপত্র তৈরি ও মুদ্রণে প্রকল্প বাস্তবায়নকারী এনজিও সহায়তা করবে। জিআরসি'র কার্যালয়ে অভিযোগ/পরামর্শ জমাধান এবং এগুলোর সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় ধাপসমূহ নিম্নরূপঃ

*Mulou*

*Handwritten mark*

৫



#### ধাপ-১

বিআইডব্লিউটিএ (BIWTA) বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের মাধ্যমে প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের প্রকল্প কর্তৃক তাদের ক্ষতি ও ক্ষতির বিপরীতে তাদের প্রাপ্যতা লিখিতভাবে জানাবেন। যদি ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ তাদের ক্ষতি ও ক্ষতির বিপরীতে প্রাপ্যতার বিষয়ে সন্তুষ্ট হন, তবে তিনি/তারা বিআইডব্লিউটিএ'র পুনর্বাসন ইউনিট (Resettlement Unit-RU) হতে ক্ষতিপূরণের অর্থ চাবেন। যদি ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ প্রাপ্যতার বিষয়ে সংক্ষুব্ধ হন, তবে-

#### ধাপ-২

ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের কাছে পুনর্বাসন কার্মপরিবর্তন (RAP) অনুযায়ী তার/তাদের ক্ষতি ও ক্ষতির বিপরীতে প্রাপ্যতার বিষয়ে ব্যাখ্যা চাবেন। বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের ব্যাখ্যা যদি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের নিকট গ্রহণযোগ্য মনে হয়, তবে তিনি/তারা বিআইডব্লিউটিএ-এর পুনর্বাসন ইউনিট হতে ক্ষতিপূরণের অর্থ চাবেন। যদি এনজিও স্টাফের ব্যাখ্যা, সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের কাছে সন্তোষজনক না হয়, তবে-

#### ধাপ-৩

ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ, বাস্তবায়নকারী এনজিও স্টাফের সহায়তায় স্থানীয় জিআরসি'র কাছে অভিযোগ দাখিল করবেন। স্থানীয় জিআরসি'র সদস্য-সচিব অভিযোগ প্রাপ্তির ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে স্থানীয় অনুষ্টানসহ অভিযোগ নিরসনের বিষয়ে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন।

#### ধাপ-৪

অভিযোগ পাওয়ার পর, স্থানীয় জিআরসি, অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভা আহ্বান করবেন এবং সভা শেষে সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবে। যদি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের কাছে জিআরসি'র সিদ্ধান্ত অগ্রহণযোগ্য হিসেবে বিবেচিত হয়, তবে-

#### ধাপ-৫

স্থানীয় জিআরসি, অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভার কার্যবিবরণী ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্রসহ অভিযোগ/অভিযোগসমূহ নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি-তে পাঠাবেন। নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভা আহ্বান করবেন এবং সভা শেষে সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবেন। এ পর্যায়ে এসেও যদি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের কাছে জিআরসি'র সিদ্ধান্ত অগ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হয়, তবে-

#### ধাপ-৬

নদী বন্দর পর্যায়ের জিআরসি, অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভার কার্যবিবরণী ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্রসহ অভিযোগ/অভিযোগসমূহ প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি-তে পাঠাবেন। প্রকল্প পর্যায়ের জিআরসি ৭ (সাত) দিনের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগসমূহের বিষয়ে সভা আহ্বান করবে এবং সভা শেষে সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করবে। এ পর্যায়ে এসেও যদি কোন সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের দ্বারা পুনরায় অপ্রত্যাশিত বলে বিবেচিত হয়, তবে সেক্ষেত্রে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি আইনের আশ্রয় নিতে পারেন।

#### ধাপ-৭

জিআরসি সভায় গৃহীত চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে প্রণীত সব কার্যবিবরণী (Minutes) প্রকল্প পরিচালক কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে এবং অনুমোদিত হওয়ার পরে প্রকল্প কর্তৃপক্ষ ক্ষতিপূরণের অর্থ প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তা বিআইডব্লিউটিএ-এর পুনর্বাসন ইউনিটের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট পাঠাবেন। জিআরসি'র চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে জানাতে হবে যাতে তারা বাস্তবায়নকারী

Muhammad

৬

এনজিও-এর মাধ্যমে বিআইডব্লিউটিএ (পুনর্বাসন ইউনিট) হতে তাদের প্রাপ্য ক্ষতিপূরণের অর্থ যথাযথভাবে পেতে পারেন।

#### ৭. প্রাপ্ত পরামর্শ/অভিযোগের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া

প্রকল্প কর্তৃপক্ষ বাস্তবায়নকারী এনজিও-এর সহায়তায় নিশ্চিত করবে যে, প্রকল্প এলাকার বাসিন্দাগণ অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবগত আছেন। সে সাথে জমি অধিগ্রহণ প্রক্রিয়া ও অবকাঠামো স্থানান্তর সংক্রান্ত পরামর্শ/অভিযোগসহ, পরামর্শ/অভিযোগ করার ক্ষেত্রে তাদের অধিকার প্রয়োগের বিভিন্ন পদ্ধতি বা প্রক্রিয়া সম্পর্কেও তারা অবহিত আছেন, যার মাধ্যমে তারা তাদের অধিকার প্রয়োগ করতে পারবেন। প্রকল্পের ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পরামর্শ/অভিযোগসমূহ, স্থানীয় জিআরসি'র সদস্য-সচিব, নিরপেক্ষ শুনানি ও তদন্তসহ স্বচ্ছ সমাধান নিশ্চিত করার লক্ষ্যে পরামর্শ/অভিযোগসমূহ সঠিকভাবে জিআরসি'র সভায় উপস্থাপন করবেন।

অভিযোগকারী/গণকে সভা অনুষ্ঠান আহ্বানের নমুনা নোটিশ 'পরিশিষ্ট-৭.১', জিআরসি'র সদস্যগণকে সভা আহ্বান করার জন্য নমুনা নোটিশ 'পরিশিষ্ট-৭.২' এবং সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধ করার জন্য নমুনা কার্যবিবরণী হিসেবে 'পরিশিষ্ট-৭.৩' ব্যবহার করা যেতে পারে। পরিশিষ্টসমূহ আলাদাভাবে সংযুক্ত করা হলো।

Nuala



অভিযোগকারী/গণকে সভায় আহ্বানের নোটিশ (নমুনা)

বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)

-----এর দপ্তর

-----নদী বন্দর

স্মারক নং .....

তারিখ .....

বরাবর,


.....  
.....  
.....

এতদ্বারা আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্পভুক্ত প্যাকেজ ..... এর অধীনে গত-----তারিখে আপনার----- বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের সিদ্ধান্ত গ্রহণের বিষয়ে জিআরসি'র সভা আগামী ০০/০০/২০..... খ্রিঃ, রোজ ..... বার, সকাল/বিকেল ..... ঘটিকায় ..... এনজিও/বিআইডব্লিউটিএ-এর সভা কক্ষে আয়োজন করা হয়েছে। উক্ত সভায় আপনার অভিযোগের স্বপক্ষে যুক্তি-প্রমাণসহ আপনাকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

স্বাক্ষরঃ -----

সদস্য-সচিব

.....  
.....

জিআরসি সভা আহ্বানের নোটিশ (নমুনা)

বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)

-----এর দপ্তর

----- নদী বন্দর

স্মারক নং- .....

তারিখ .....

নোটিশ

এতদ্বারা আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, আগামী ০০/০০/২০১৯ খ্রিঃ, রোজ ..... বার সকাল/বিকাল ..... ঘটিকায় এনজিও/বিআইডব্লিউটিএ সভা কক্ষে জিআরসি'র ----তম সভা আহ্বান করা হয়েছে। উক্ত সভায় আপনাকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য বিশেষভাবে অনুরোধ জানানো যাচ্ছে।

সভার আলোচ্য বিষয় :

আলোচ্যসূচি-১ : বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক বাস্তবায়নধীন বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্পভুক্ত প্যাকেজ ..... এর অধীনে প্রাপ্ত-----টি (অভিযোগ নম্বর ---- হ'তে -----পর্যন্ত) অভিযোগের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

আলোচ্যসূচি ২ : বিবিধ আলোচনা (যদি থাকে)

স্বাক্ষরঃ .....

সদস্য-সচিব

.....  
.....

বিতরণঃ

- ১। জনাব ..... , সদস্য, জিআরসি
- ২। জনাব ..... , সদস্য, জিআরসি
- ৩। জনাব ..... , সদস্য, জিআরসি
- ৪। জনাব ..... , সদস্য, জিআরসি
- ৫। জনাব ..... , সদস্য, জিআরসি

Muler





## জিআরসি সভার কার্যবিবরণীর জন্য 'নমুনা ফরম্যাট'

বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআইডব্লিউটিএ)

-----এর দপ্তর

জেলাঃ -----

বিষয় : অনুষ্ঠিত জিআরসি'র .....তম সভার কার্যবিবরণী

সভার সভাপতি : .....

সভা অনুষ্ঠানের তারিখ : .....

সময় : .....

সভার স্থান : .....

সভার উপস্থিতি :

ক্রমিক	নাম	পদবী ও সংস্থা	জিআরসিতে পদবী	মোবাইল নং	স্বাক্ষর
১					
২					
৩					
৪					
৫					

আলোচনা ও সিদ্ধান্ত :

আলোচ্যসূচি-১: বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্পভুক্ত প্যাকেজ..... এর অধীনে প্রাপ্ত----টি (কেস নম্বর ---- হতে -----পর্যন্ত) অভিযোগের ওপর আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা।

সিদ্ধান্ত : সভায় বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্পভুক্ত প্যাকেজ..... এর অধীনে প্রাপ্ত অভিযোগের ওপর বিস্তারিত আলোচনা অনুষ্ঠিত হয় এবং প্রতিটির বিপরীতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়। সংশ্লিষ্ট অভিযোগের বিপরীতে গৃহীত সিদ্ধান্ত নিম্নোক্ত ছকে লিপিবদ্ধ করা হলো :

বিআইডব্লিউটিএ কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন বিআরডব্লিউটিপি-১ প্রকল্পভুক্ত প্যাকেজ.....

কেস নং	অভিযোগকারীর নাম, পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা এবং এনআইডি নম্বর	অভিযোগের মূল বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
১	২	৩	৪	৫

আলোচ্যসূচি ২ : বিবিধ আলোচনা (যদি থাকে)

আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সবাইকে ধন্যবাদ দিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষর : .....

নাম : .....

আহবায়ক

৮. সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গ কর্তৃক অভিযোগ দায়েরের জন্য 'নমুনা আবেদন ফরম'

অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ফরমের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি আবেদন করবেন। অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সম্পর্কিত তথ্য প্রচারপত্রে ও প্রকল্পের ওয়েবসাইটে অভিযোগপত্রের ফরম নমুনা হিসেবে দিতে হবে। অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে অভিযোগপত্রের নমুনা আবেদন ফরম 'পরিশিষ্ট-৮.১' ব্যবহার করা যেতে পারে।

Mil

১১

অভিযোগপত্রের নমুনা ফরম

অভিযোগের বিষয়ঃ -----  
-----

অভিযোগকারীর নাম (স্পষ্ট অক্ষরে) : -----

পিতা/স্বামীর নাম : -----

জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর : -----

পূর্ণ ঠিকানাঃ গ্রাম/মহল্লা : ----- উপজেলা : ----- ওয়ার্ড

নম্বর : -----

ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন : ----- মোবাইল নং : -----

অভিযোগের বিবরণ : -----  
-----  
-----  
-----  
-----

অভিযোগকারীর প্রত্যাশার বিবরণঃ -----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর : -----

তারিখ : -----

*M. K. C.* *[Signature]*

## ৯. অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি লিপিবদ্ধকরণ (Documentation of GRM)

স্থানীয় পর্যায়ে জিআরসি'র সদস্য-সচিব প্রাপ্ত অভিযোগ প্রথমেই 'নিবন্ধন বই' এ লিপিবদ্ধ করবেন। যেসব অভিযোগের বিষয়ে অভিযোগ নিরসন কমিটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে সেসব অভিযোগ 'সিদ্ধান্ত বই' এ এবং যে সমস্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি হবে তা 'সমাপনী বই' এ লিপিবদ্ধ করবেন।

প্রকল্প কর্তৃক নির্ধারিত 'নিবন্ধন বই' এর ছক 'পরিশিষ্ট-৯.১', 'সিদ্ধান্ত বই' এর ছক 'পরিশিষ্ট-৯.২' এবং অভিযোগ 'সমাপ্ত বই' এর ছক হিসেবে 'পরিশিষ্ট-৯.৩' ব্যবহার করতে হবে। পরিশিষ্টসমূহ আলাদাভাবে সংযুক্ত করা হলো।

*Nilu*

*[Signature]*

*[Signature]*



## নিবন্ধন বই এর ছক

কেস নং	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ ও মাধ্যম	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	লিঙ্গ	পিতা/স্বামীর নাম	পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা	মূল অভিযোগ (জমি, সম্পদ বা অধিকার হারানো)	প্রমানসহ অভিযোগকারীর অভিযোগের বিবরণ ও প্রত্যাশা	অনুরূপ অভিযোগ সংক্রান্ত পূর্বের নথিপত্র
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯

*Milko*

*[Signature]*

*[Signature]*

সিদ্ধান্ত বই এর ছক

ক্রমিক নং	কেস নং	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	অভিযোগকারীর অভিযোগের বিবরণ ও প্রত্যাশা	অভিযোগ গুনানির তারিখ	অভিযোগ মাঠ পর্যায় তদন্তের তারিখ (যদি থাকে)	গুনানি ও মাঠ পর্যায় তদন্তের ফলাফল	অভিযোগ নিরসন কমিটির সিদ্ধান্ত	উন্নতি (মীমাংসিত/ অমিমাংসিত)	চুক্তি কিংবা প্রতিশ্রুতি	অভিযোগ নিরসনে সময় (দিন)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	

Md. ...





সমাপনী বই এর ছক

ক্রমিক নং	কেস নং	অভিযোগকারীর নাম ও এনআইডি নম্বর	অভিযোগকারীর মতামত ও প্রতিক্রিয়া	যোগাযোগের ধরন ও মাধ্যম	অভিযোগ নিরসনের তারিখ	অভিযোগকারীর সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ	একই অভিযোগের পুনরাবৃত্তি পরিহারে ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮

