

# গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর

ঢাকা-১২০৭।

www.lged.gov.bd.com

স্মারক নং-৪৬.০২.০০০০.৯২৭.২৪.০০৫.২০-১১৪৩



শেখ হাসিনার মূলনীতি  
গ্রাম শহরের উন্নতি

তারিখ: ৩১/১২/২০২০

## অফিস আদেশ

বিষয়: এলজিইডি কর্তৃক বাস্তবায়নধীন “প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রিজেস (SupRB)” শীর্ষক প্রকল্পের আওতায় GRS Handout/Guideline অনুমোদন এবং তদানুযায়ী উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে কমিটি গঠন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, “প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রিজেস” শীর্ষক কর্মসূচির কার্যক্রমের জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা এবং জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার জন্য জনঅংশগ্রহণ পরিকল্পনার পাশাপাশি যদি কোন অভিযোগ থাকে, তা নিরসন করার জন্য বিশ্বব্যাংকের অনাপত্তিক্রমে বাংলা ও ইংরেজিতে অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা নির্দেশিকা (GRS handout/Guideline) প্রস্তুত করা হয়েছে। তৎপ্রেক্ষিতে, প্রকল্পের আওতাধীন ভূমি অধিগ্রহণ, ক্ষতিপূরণ, পুনর্বাসন, ক্রয়, নির্মাণ কাজের গুনগত মান, আর্থিক ব্যবস্থাপনা পরিবেশ ও নিরাপত্তা ইত্যাদি সংক্রান্ত অভিযোগ ও পরামর্শ বিবেচনার জন্য এলজিইডি’র মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রকল্পের পরামর্শকগণকে আলোচ্য GRS handout/Guideline অনুসরণ করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

উক্ত Handout/Guideline অনুযায়ী এলজিইডি’র Environment and Social Management Framework (ESMF) এ উল্লেখকৃত গাইডলাইন অনুসরণপূর্বক উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে প্রকল্পের GRM প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত কমিটি গঠনের জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

### Upazila Grievance Redress Committee (UGRC):

ক্রঃ নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহ্বায়ক	১	
২.	কমিউনিটি অরগানাইজার, এলজিইডি	সদস্য সচিব	১	
৩.	স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের মেম্বর	সদস্য	১	সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ মেম্বরের আওতাধীন স্কীম সাইট
৪.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৫.	স্থানীয় গন্যমান্য ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৬.	মহিলা সংগঠনের প্রতিনিধি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৭.	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা নির্মাণ সাইটের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত

### District Grievance Redress Committee (DGRC):

ক্রঃ নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহ্বায়ক	১	
২.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি (স্ব স্ব উপজেলা হতে)	সদস্য সচিব	১	
৩.	জেলা প্রশাসনের প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তা	সদস্য	১	
৪.	সমাজ বিজ্ঞানী/সহকারী প্রকৌশলী	সদস্য	১	
৫.	স্থানীয় গন্যমান্য ব্যক্তি/সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য	১	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৬.	ঠিকাদার/অংশীদারের প্রতিনিধি	সদস্য	১	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত

উল্লেখ্য যে, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কমিটি কর্তৃক অভিযোগ নিরসন না হলে পর্যায়ক্রমে এলজিইডি সদর দপ্তর ও মন্ত্রণালয় পর্যায়ে তা নিষ্পন্ন করা হবে।

এই আদেশ জনস্বার্থে জারী করা হলো।

### সংযুক্তিঃ

০১. GRS Handout/Guideline (বাংলা ও ইংরেজি)

(মোঃ আব্দুর রশীদ খান)  
প্রধান প্রকৌশলী  
ফোনঃ ০২-৫৮১৫২৮০২  
ই-মেইলঃ ce@lged.gov.bd

### বিতরণ (জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে)

০১। অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, এলজিইডি বিভাগঃ ..... (৮টি)।

০২। জেলা প্রশাসক, জেলাঃ ..... (৬১ টি)। [তাকে জেলা প্রশাসনের একজন প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাকে কমিটি’র সদস্য হিসেবে মনোনয়ন দেওয়ার জন্য অনুরোধ করা হলো।]

০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এলজিইডি, অঞ্চলঃ ..... (১৯ টি)।

০৪। নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি, জেলাঃ ..... (৬১ টি)। [তাকে কমিটি গঠনে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।]

০৫। উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি, উপজেলাঃ ..... (৪৬৬ টি)।

০৬। প্রোগ্রাম টিম লিডার, SupRB, এলজিইডি সদর দপ্তর, ঢাকা।



**Local Government Engineering Department (LGED)  
Program for Supporting Rural Bridges (SupRB)**

**Grievance Redress Mechanism (GRM)**

**This is a quick and acceptable participatory mechanism to consider the complaint and suggestions as well as solving the project related grievances of surrounding person and community.**

**Introduction:**

LGED has taken up "Program for Supporting Rural Bridges (SupRB)" with the funding of GOB and World Bank covering 61 districts (excepting 3 hill districts) of the country to enhance rural connectivity and to improve the preservation and climate resiliency of bridge assets and also prolong life of bridges by reducing the rate of deterioration thereby safeguarding previous investment in construction and rehabilitation.

The project includes minor and major maintenance, rehabilitation, capacity expansion of narrow bridges and replacement of bridges already in danger that have been constraining the smooth functioning of the UZR and UNR networks, including the safe vehicle operations and new construction of short- to medium-length new bridges (within 100m), which are indispensable for improving rural connectivity throughout the alignment.

Since the project interventions are in the place of existing bridges, as such land acquisition is not needed. But for capacity expansion, rehabilitation and new construction, land acquisition may be needed in some places. In spite of that under the project social safeguard related rules have been developed by following rules of Bangladesh Government and World Bank.

**Grievance Redress Mechanism (GRM)**

During implementation of project development work, the people surrounding the project site could be affected and that may create grievances among them. The project has established a mechanism to listen and receive grievances for resolution or mitigation of social safeguard impacts. The grievances redress system will help to resolve issues/conflicts amicably and quickly, saving the aggrieved person from having to resort to expensive, time consuming legal action. Grievance redress mechanism has been established to bring transparency, accountability and encouraging people's participation as well as to resolve grievances raised from land acquisition, displacement and disturbances due to development work of project intervention.



Project Grievance redress mechanism has been established in four levels. The first level is Upazila Grievance Redress Committee (UGRC) headed by Upazila Engineer, LGED. UGRC will be formed as follows:

SI No	Persons	Position	No	Remarks
1	Upazila Engineer, LGED	Convener	1	The topmost LGED personnel in an Upazila
2	Community Organizer	Member Secretary	1	Main Social Mobilization subordinate in the Upazila LGED office
3	Local UP Member	Member	1	One elected Representative (Union Parishad Member) nominated by UE from respective Scheme/subproject area.
4	Teacher from Local Educational Institution	Member	1	
5	Representative from Local Women's Group	Member	1	
6	Local elite person	Member	1	
7	Representative from the development work or Project Affected Person (PAP) Group	Member	1	One representative will be nominated by UE from each site.
<b>Total</b>			<b>7</b>	

The second level is District Grievance Redress Committee (DGRC) headed by Executive Engineer, LGED. DGRC will be formed as follows:

SI No	Persons	Position	No	Remarks
1	District Executive Engineer, LGED	Convener	1	The topmost LGED personnel in the District
2	Upazila Engineer	Member	1	Upazila Engineer as chair of the respective Upazila UGRC
3	District Administration level first class officer	Member	1	Representation of Government's field level administration

4	Sociologist/ Assistant Engineer	Member Secretary	1	Representative of the Convener
5	Civil Society Member	Member	2	Representation from Civil Society
6	Contractors or Stakeholders	Member	1	Relevant Stakeholder
<b>Total</b>			<b>7</b>	

The Third level is at PMU of Program for supporting Rural Bridges at LGED Head quarter, Dhaka and the fourth level is at Ministry of Local Government Rural Development & Cooperatives (MLGRD&C) at Dhaka.

### **What complaints or suggestions will be considered at GRM?**

Complaints will be received on land acquisition for the project, Compensation, resettlement, purchase, quality of construction work, financial management or environment and safety related issues. Grievance Redress Committee (GRC) will not take any hearing or proposal against the complaints already lying in the courts of law.

### **How complaints or suggestions are to be submitted and what information are to be provided against the complaints or suggestions?**

Complaints are to be submitted mentioning identity, signature, address, mobile number and details of complaints. In case of collective complaints, proof of representative is to be attached. It is not mandatory to attach the proof of the complaints. If necessary during hearing proof may be asked to be submitted. With request of the complainer, his identity will be kept confidential. Complaints must be in written. Complaints could be dropped in complain box or could be sent be post/email.

### **How complaints or suggestions will be managed?**

#### **1. Receiving of Complaints/Suggestions**

- Receiving of Complaints/suggestions will be acknowledged.
- Complaints /suggestions will be recorded in the register.
- Complaints/ suggestions will be reviewed and investigated by giving due importance.

#### **2. Notice will be served to the Complainer by UGRC**

- Notice will be served to the complainer within 30 days of receiving of Complaints for hearing.
- If necessary, more proof may be asked to be submitted.

- After hearing, resolve proposal will be informed to the complainer within 21 days. If Complaint cannot be resolved, it will also be informed.
- If the Complainer is agreed, project will implement the resolve proposal.

**3. Sending of complaint to DGRC ,if cannot be solved by UGRC**

- If the complaint cannot be solved by the UGRC, it will be sent to DGRC with the minutes of the hearing and other proofs (if any)
- DGRC will issue notice to the Complainer for hearing within 15 days after receiving minutes of the hearing and other proofs from the UGRC.

**4. Sending of Complaint to Project Director's office, if cannot be solved by DGRC**

- If the complaint cannot be solved by the DGRC, it will be sent to the Project Director's office (PMU) with the minutes of the hearing and other proofs (if any)

**5. To solve the complaint, project Director's office will take utmost initiative. Even then if it is not possible on the part of Project Director's office, it will be sent to Ministry.**

If the Complainer is not satisfied with the GRM, he can go to the Courts of law at any stages. If a person or organization feels that they are affected by the implementation of the project and the proposal for solving problem is failed, then they may submit the complaint to the World Bank. If the local initiative fails, then only complaint may be submitted to world Bank with all the documents.

Address of sending complaint to World Bank GRS :

Email : [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

FAX : + 1-202-614-7313

Address :

The World Bank

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H Street NW

Washington, DC 20433, USA

**To take more information about GRM, communication may be made at Upazila Engineer's office, LGED or below mentioned address :**

**Project Director & Additional Chief Engineer  
Program for Supporting Rural Bridges (SupRB)  
Level-02, LGED Bhaban  
Agargaon, Sher-e-Bangla Nagar, Dhaka-1207  
Telephone :  
FAX :  
Email :**



## স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)

প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রিজেস্

### 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 বিশ্বব্যাংকের অর্থায়নে দেশের ৬১টি জেলায় (৩টি পাহাড়ী জেলা ব্যতিত) বিদ্যমান ব্রিজসমূহের ক্ষয়িষ্ণুতা হ্রাস করে ব্রিজের আয়ুষ্কাল বৃদ্ধি এবং নিরাপদ সড়ক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করে নির্মাণকালীন বিনিয়োগের সুরক্ষার জন্য ব্রিজসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ, শক্তিশালীকরণ এবং জলবায়ু সহিষ্ণু নতুন ব্রিজ নির্মাণের জন্য প্রোগ্রাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রিজেস্ প্রকল্প বাস্তবায়ন করছে। প্রকল্পের আওতায় ব্রিজ/কালভার্ট এর ক্ষুদ্ররক্ষণাবেক্ষণ, বৃহৎ আকার রক্ষণাবেক্ষণ, ব্রিজের সক্ষমতা সম্প্রসারণ, পুনর্বাসন ও নতুন ব্রিজ নির্মাণ কাজ করা হচ্ছে। এ প্রকল্পের আওতায় যেহেতু বিদ্যমান পুরাতন ব্রিজসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ করা হচ্ছে, সেহেতু রক্ষণাবেক্ষণের নিমিত্তে জমি অধিগ্রহণের প্রয়োজন পড়ে না, কিন্তু নতুন ব্রিজ নির্মাণের ক্ষেত্রে কিংবা ব্রিজের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কিছু কিছু ক্ষেত্রে জমি অধিগ্রহণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিতে পারে। তারপরও বিশ্বব্যাংক ও বাংলাদেশ সরকারের বিধান ও নীতিমালার আলোকে প্রকল্পের আওতায় সামাজিক সুরক্ষা সংক্রান্ত একটি নীতিমালা গ্রহণ করা হয়েছে।

প্রকল্পের জিআরএম : উপরোক্ত নীতিমালা অনুযায়ী প্রকল্পের জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা ও জনগণের অংশগ্রহণ উৎসাহিত করার জন্য জনঅংশগ্রহণ পরিকল্পনার পাশাপাশি যদি কোন অভিযোগ থাকে, সে অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা (জিআরএম) প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। প্রকল্পের উপকারভোগী বা আগ্রহী যে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান জিআরএম ব্যবহার করে তাদের অভিযোগ বা কোন পরামর্শ প্রকল্প ব্যবস্থাপনা বরাবর বিবেচনা ও ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পেশ করতে পারবে।

প্রকল্পের জিআরএম ৪টি স্তরে প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে। প্রথম স্তর হচ্ছে উপজেলা পর্যায়ে উপজেলা অভিযোগ নিরসন কমিটি (ইউজিআরসি), যার আহ্বায়ক হচ্ছে উপজেলা প্রকৌশলী। ইউজিআরসি'র (UGRC) গঠন প্রণালী হচ্ছে নিম্নরূপ :

ক্রমিক নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহ্বায়ক	১	
২.	কমিউনিটি অর্গানাইজার, এলজিইডি	সদস্য সচিব	১	
৩.	স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের মেম্বর	সদস্য	১	সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদ মেম্বর এর আওতাধীন কীম সাইট
৪.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৫.	স্থানীয় গণ্যমান্য ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৬.	মহিলা সংগঠনের প্রতিনিধি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৭.	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি বা নির্মাণ সাইটের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	সদস্য	১	উপজেলা প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত

১২

দ্বিতীয় স্তর হচ্ছে জেলা পর্যায়ে জেলা অভিযোগ নিরসন কমিটি (ডিজিআরসি), যার প্রধান হচ্ছে জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি। ডিজিআরসি'র (DGRC) গঠনপ্রণালী হচ্ছে নিম্নরূপ :

ক্রমিক নং	ব্যক্তির বিবরণ	কমিটিতে পদবী	সংখ্যা	মন্তব্য
১.	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, এলজিইডি	আহবায়ক	১	
২.	উপজেলা প্রকৌশলী, এলজিইডি (স্ব স্ব উপজেলা হতে)	সদস্য সচিব	১	
৩.	জেলা প্রশাসনের প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তা	সদস্য	১	
৪.	সমাজবিজ্ঞানী/ সহকারী প্রকৌশলী	সদস্য	১	
৫.	স্থানীয় গণ্যমান্য ব্যক্তি/ সুশীল সমাজের প্রতিনিধি	সদস্য	২	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
৬.	ঠিকাদার/ অংশীদারদের প্রতিনিধি	সদস্য	১	জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক মনোনীত
মোট			৭	

তৃতীয় স্তর হচ্ছে এলজিইডি সদর দপ্তর অর্থাৎ প্রকল্পের প্রধান কার্যালয় পর্যায়ে। চতুর্থ স্তর হচ্ছে মন্ত্রণালয় পর্যায়ে।

### কি কি অভিযোগ বা পরামর্শ জিআরএম এ বিবেচিত হবে?

প্রকল্পের জন্য ভূমি অধিগ্রহণ, ক্ষতিপূরণ, পুনর্বাসন, ক্রয়, নির্মাণ কাজের গুণগত মান, আর্থিক ব্যবস্থাপনা বা পরিবেশ ও নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ ও পরামর্শ জিআরসিতে পেশ করা যাবে। তবে আদালতে বিচারাধীন কোন বিষয়ে জিআরসি কোন শুনানি বা কোন প্রস্তাবনা করবে না।

### অভিযোগ বা পরামর্শ পেশ করতে কি কি তথ্য দিতে হবে এবং কিভাবে অভিযোগ / পরামর্শ দাখিল করা যাবে?

জিআরএম এ বিবেচ্য অভিযোগ বা পরামর্শ পরিষ্কারভাবে উল্লেখ করে তার সাথে নিজের পরিচিতি, এটি কি তিনি ব্যক্তিগতভাবে না কি দলগতভাবে পেশ করছেন তার বিবরণ, স্বাক্ষর, যোগাযোগের ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর এবং দলগতভাবে অভিযোগ বা পরামর্শের ক্ষেত্রে অবশ্যই প্রতিনিধিত্বের প্রমাণ সংযুক্ত থাকতে হবে। অভিযোগের সাথে প্রমানাদি যুক্ত করা বাধ্যতামূলক নয়, তবে তা প্রয়োজন হলে পরবর্তীতে শুনানির সময় দাখিল করতে হবে। অভিযোগকারীর পরিচয় অনুরোধের ভিত্তিতে গোপন রাখা হবে। অভিযোগ লিখিত আকারে করতে হবে। অভিযোগ/পরামর্শ ডাকযোগে বা ই-মেইলে করা যাবে।

### কিভাবে অভিযোগ বা পরামর্শ ব্যবস্থাপনা করা হবে?

#### ১। অভিযোগ গ্রহণ

- অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে।
- অভিযোগ রেজিস্ট্রি খাতায় নথিভুক্ত করা হবে।
- অভিযোগের যথার্থতা যাচাই করা হবে।









## ২। ৩০ দিনের মধ্যে ইউজিআরসি কর্তৃক অভিযোগকারীকে নোটিশ প্রদান

- অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে ইউজিআরসির পক্ষ থেকে অভিযোগকারী বরাবর শুনানির জন্য নোটিশ প্রদান করা হবে।
- প্রয়োজন হলে অতিরিক্ত প্রমানাদি/ যুক্তি তলব করা হবে।
- শুনানীর পর প্রতিকার প্রস্তাব ২১ দিনের মধ্যে অভিযোগকারীকে জানানো হবে।
- অভিযোগকারী /পরামর্শকারী রাজি থাকলে প্রকল্প তা বাস্তবায়ন করবে।

## ৩। ইউজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে ডিজিআরসিতে প্রেরণ

- ইউজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে তা ডিজিআরসিতে শুনানির কার্যবিবরণী এবং অন্যান্য প্রমাণাদি (যদি থাকে) সহ প্রেরণ করা হবে।
- ইউজিআরসি থেকে শুনানির কার্যবিবরণী সহ তথ্য পাবার ১৫ দিনের মধ্যে ডিজিআরসি সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারী বরাবর শুনানীর জন্য নোটিশ প্রদান করা হবে।

## ৪। ডিজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে প্রকল্প পরিচালক কার্যালয়ে প্রেরণ

- ডিজিআরসি কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্ভব না হলে তা প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ে শুনানির কার্যবিবরণী সহ প্রেরণ করা হবে।

## ৫। প্রকল্প পরিচালক কার্যালয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার যথাসাধ্য চেষ্টা করা হবে। সম্ভব না হলে তা মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হবে।

অভিযোগকারী সমুদ্বষ্ট না থাকলে জিআরএম এর যে কোন পর্যায়ে আদালতের শরণাপন্ন হতে পারবেন।

কোন ব্যক্তিবা সংস্থা যদি মনে করে যে বিশ্ব ব্যাংকের অর্থায়নে বাস্তবায়নাধীন এ 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 বিশ্বব্যাংক জিআরএস বরাবর অভিযোগ দাখিল করতে পারবে। স্থানীয় উদ্যোগ ফলপ্রসূ না হলেই কেবল তা সকল প্রস্তাবনা ও নথিসহ বিশ্বব্যাংক জিআরএস বরাবর দাখিল করতে পারবে।

বিশ্বব্যাংক জিআরএস এ অভিযোগ পাঠানোর ঠিকানা:

ইমেইল: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

ফ্যাক্স: +1-202-614-7313 চিঠি: The World Bank

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H Street NW

Washington, DC 20433, USA

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

প্রকল্প পরিচালক ও অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী,

প্রোত্লাম ফর সাপোর্টিং রুরাল ব্রীজেস্

লেভেল -২, এলজিইডি ভবন,

আগারগাঁও, শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭

টেলিফোন: ০২-৯১২৯১০০

ফ্যাক্স:

ই-মেইল : [pd.suprb@lged.gov.bd](mailto:pd.suprb@lged.gov.bd)

