

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী


সভাপতি : মোঃ শফিকুর রেজা বিশ্বাস, বিভাগীয় কমিশনার, ময়মনসিংহ
সভার মাধ্যম : zoom app
তারিখ : ২১ ডিসেম্বর ২০২২
সময় : বেলা ১২:০০

সভাপতি সভায় সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ কাজ শুরু করেন। অতঃপর অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) আলোচ্যসূচি অনুযায়ী কার্যপত্র সভায় উপস্থাপন করেন। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

ক্রম	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
০১	২০২২-২৩ অর্থবছরে প্রাপ্ত অভিযোগ সংক্রান্ত: সভায় জানানো হয়, এ বিভাগ এবং এ বিভাগের আওতাধীন জেলাসমূহ হতে প্রাপ্ত জুলাই-নভেম্বর পর্যন্ত প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ময়মনসিংহে ৮৬টি, ময়মনসিংহ জেলায় ১৩৭টি, নেত্রকোণা জেলায় ১০৬টি, জামালপুর জেলায় ১১৬টি এবং শেরপুর জেলায় ৮৬টি আবেদন নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন হয়েছে। সভাপতি GRS সফটওয়্যার এর মাধ্যমে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।	১. GRS সফটওয়্যার এবং অফলাইনে প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করতে হবে।	১. অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) ২. জেলা প্রশাসক (সকল)
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ: সভাপতি সকল দপ্তর প্রধানদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করে স্ব-স্ব অফিসের ওয়েবসাইটে আপলোড করা এবং অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার অনুরোধ জানান।	১. সকল দপ্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হবে। ২. অনিক নিয়োগের তথ্য স্ব-স্ব অফিসের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	১. দপ্তর প্রধান (সকল)
০৩	আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ: সভাপতি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসেবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। এছাড়া, মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক অধঃস্তন দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। সভাপতি এ বিভাগের সকল দপ্তরের ওয়েবসাইটে আপিল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য স্ব-স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করেন।	১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী জেলা, বিভাগ/আঞ্চলিক পর্যায়ের সকল দপ্তরে আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে। ২. আপিল কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে। ৩. হালনাগাদকৃত তথ্য নিয়মিতভাবে স্ব-স্ব ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	১. দপ্তর প্রধান (সকল)
০৪	অনিক কর্তৃক নিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী প্রকাশ: সভায় নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পন্ন করার পাশাপাশি নিষ্পন্ন অভিযোগের বিবরণী প্রকাশের বিষয়ে আলোচনা করা হয়। সভাপতি প্রতিমাসে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণী ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধ করেন।	১. নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে এবং প্রতিমাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগসমূহের বিবরণী স্ব-স্ব অফিসের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে হবে।	১. দপ্তর প্রধান (সকল)
০৫	সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিত করণ সভা: সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের জন্য চলতি অর্থবছরে সকল দপ্তরে ০২টি সভা আহ্বান করার অনুরোধ জানানো হয়।	১. জেলা, উপজেলা, দপ্তর ও অধিদপ্তরসমূহে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে অন্ততপক্ষে ০২টি সভা আহ্বান করতে হবে।	১. দপ্তর প্রধান (সকল)

০৬	GRS সফটওয়্যার (অনলাইন) বিষয়ক প্রশিক্ষণের আয়োজন: সভায় জানানো হয়, সরকারি দপ্তরের সেবা প্রদান সংক্রান্ত মতামত ও অভিযোগ অনলাইনে দাখিল, নিষ্পত্তি ও ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কার্যকর GRS সফটওয়্যার এর পরিপূর্ণ সুফল পেতে নিয়মিত প্রশিক্ষণের প্রয়োজন রয়েছে। সভাপতি সকলকে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে অন্তত ০২টি প্রশিক্ষণ আয়োজনের অনুরোধ জানান।	১. GRS সফটওয়্যার (অনলাইন) সম্পর্কে স্ব-স্ব দপ্তরে ২০২২-২৩ অর্থবছরে অন্তত ০২টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে। ২. GRS সফটওয়্যার বিষয়ে অনলাইনে (মুক্তপাঠ) প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে হবে।	১. দপ্তর প্রধান (সকল)
----	---	--	-----------------------

পরিশেষে, সভাপতি মাঠ পর্যায়ে প্রতিটি ক্ষেত্রে দায়িত্বশীলতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং বিধি বিধানের যথাযথ বাস্তবায়নে সকলকে একযোগে কাজ করার আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


 মোঃ শফিকুর রেজা বিশ্বাস

বিভাগীয় কমিশনার
 ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ।
 ফোন: +৮৮-০৯১-৬১৪৪৪

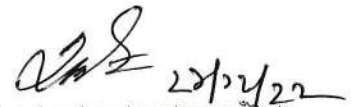
ই-মেইল: divcommymensingh@mopa.gov.bd

স্মারক নং: ০৫.৪৫.০০০০.০১৩.২৭.০০৬.২২- ১২৭

তারিখ: ০৬ পৌষ ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
 ২১ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রিষ্টাব্দ

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)

- ০১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশে সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৩। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৪। জেলা প্রশাসক, ময়মনসিংহ/নেত্রকোণা/জামালপুর/শেরপুর।
- ০৫। উপজেলা নির্বাহী অফিসার (সকল), ময়মনসিংহ বিভাগ।
- ০৬। সহকারী কমিশনার (ভূমি) (সকল), ময়মনসিংহ বিভাগ।
- ০৭। জনাব.....
- ০৭। অফিস কপি।


 মোঃ আব্দুল্লাহ আল মাহমুদ ভূঁইয়া
 সিনিয়র সহকারী কমিশনার