

স্মারক : ০৫.৪৫.০০০০.০১৩.৯৯.০১১.২১-২০১

তারিখ: ২৩ অগ্রহায়ণ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
০৮ ডিসেম্বর ২০২১ খ্রিষ্টাব্দ

নোটিশ

আগামী ১৩ ডিসেম্বর ২০২১ খ্রি. তারিখ সোমবার সকাল ১১.০০ টায় বিভাগীয় কমিশনার, ময়মনসিংহ মহোদয়ের সভাপতিত্বে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা Zoom Cloud Meeting App এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় তাঁকে যথাসময়ে সংযুক্ত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

Meeting ID: 850 427 9051
Password : 162021

বিতরণ:

.....
....., ময়মনসিংহ।


(কাবেরী জালাল)

সহকারী কমিশনার বিভাগীয়
কমিশনারের কার্যালয়
ময়মনসিংহ

বিতরণ:

০১। জেলাপ্রশাসক, ময়মনসিংহ/নেত্রকোনা/জামালপুর/শেরপুর।

০২। সি এ টু বিভাগীয় কমিশনার, ময়মনসিংহ (বিভাগীয় কমিশনার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০৩। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	: মোঃ শফিকুর রেজা বিশ্বাস, বিভাগীয় কমিশনার, ময়মনসিংহ
সভার মাধ্যম	: zoom app
তারিখ	: ১৩ ডিসেম্বর ২০২১
সময়	: সকাল ১১:০০
স্থান	: অনলাইন প্ল্যাটফর্ম

সভাপতি অনলাইন প্ল্যাটফর্মে সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) আলোচ্যসূচি অনুযায়ী কার্যপত্র সভায় উপস্থাপন করেন। সভায় উপস্থিত মাঠ পর্যায়ের সকল অংশীজনকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বিষয়ে অবহিত করেন। অতঃপর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

ক্রম	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
০১	২০২১-২২ অর্থবছরে প্রথম ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগ সংক্রান্ত: বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় প্রথম ত্রৈমাসিকে ৪০টি অভিযোগ পাওয়া যায়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সবগুলো অভিযোগের বিষয়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। এ বিভাগের চারটি জেলার নভেম্বর মাসে ৯৬ টি অভিযোগ পাওয়া যায়। তন্মধ্যে ৬৪ টি অভিযোগ নিষ্পন্ন করা হয়েছে। বাকী অভিযোগ গুলোর ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি মর্মে সভায় জানানো হয়।	১। প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পন্ন করতে হবে। ২। প্রদত্ত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন কার্যক্রমে মনিটরিং করতে হবে।	অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) ও জেলা প্রশাসক (সকল)
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ: সভাপতি সকল দপ্তর প্রধানদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী সকল দপ্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগের জন্য অনুরোধ জানান। বিভাগ/আঞ্চলিক পর্যায়ে দপ্তর এবং অধিদপ্তর/সংস্থা/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানসহ অন্যান্য দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হবেন দপ্তর প্রধান অথবা তার মনোনীত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তা। উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে দপ্তরসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ে একজন অনিক নিয়োগের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	১। জেলা, বিভাগ/আঞ্চলিক পর্যায়ে সকল দপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী অনিক কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে। ২। নিয়মিতভাবে এ কমিটির সভা করতে হবে।	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি অফিসের দপ্তর প্রধান
০৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি: সভায় অংশীজনদেরকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি সম্পর্কে জানানো হয়। অনিক ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারে কার্যক্রম গ্রহণ করবেন, অভিযোগ পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকলে সেগুলো চিহ্নিতকরে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। খ) প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ। গ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করবেন।	১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে (অনিক) বিভিন্ন মাধ্যমে পাওয়া অভিযোগের উপাদান বিশ্লেষণ পূর্বক উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। ২। অভিযোগকারীকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি দপ্তরের অনিক কর্মকর্তা
০৪	আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ: মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হিসেবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন।	জেলা, বিভাগ/আঞ্চলিক পর্যায়ে সকল দপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হবে।	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি অফিসের দপ্তর প্রধান
০৫	আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি: সভায় আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। ক) আপিল কর্মকর্তা অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তি আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করবেন। খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ করবেন। গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। ঘ) আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করবেন।	১। আপিল কর্মকর্তাকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ মোতাবেক কার্যপরিচালনা করতে হবে। ২। আপিল কর্মকর্তা অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তার নির্দিষ্ট সময় অতিবাহিত হওয়ার পূর্বেই তা দপ্তর প্রধানকে অবহিত করতে হবে। ৩। অধঃস্তন দপ্তরের আপিল নিষ্পত্তি ব্যবস্থা তদারকি করতে হবে।	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি দপ্তরের আপিল কর্মকর্তা
০৬	অনিক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা: সভায় অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা বিষয়ে অংশীজনদের কে অবহিত করা হয়। সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা হবে ৩০ কার্যদিবস, তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস, আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তির নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করতে হবে।	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি দপ্তরের অনিক ও আপিল কর্মকর্তা

০৭	<p>প্রতিষ্ঠান প্রধানের দায়িত্ব: অভিযোগ প্রতিকারের ক্ষেত্রে দপ্তর প্রধানগণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্বের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করবেন। তথ্য বাতায়নে (ওয়েব পোর্টাল) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ইমেইল ঠিকানা, আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ নিশ্চিত করবেন। প্রতি মাসে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ-সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে প্রণয়নপূর্বক উর্ধ্বতন দপ্তরে প্রেরণ করবেন। সভাপতি বলেন, আপিল প্রতিকার প্রত্যাশীগণ যাতে যথাসময়ে প্রতিকার পান ও হয়রানির শিকার না হয় সে বিষয়ে সজাগ দৃষ্টি রাখতে হবে।</p>	<p>১। দপ্তর প্রধানগণ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিআরএস, অধিকার, দায়িত্ব ও সচেতনতা সৃষ্টি ও সেবা প্রদানের সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান করবেন। ২। স্ব স্ব দপ্তরের তথ্য বাতায়নে (ওয়েব পোর্টাল) এ আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ইমেইল ঠিকানা, আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ নিশ্চিত করতে হবে। ৩। প্রতিমাসে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে উর্ধ্বতন দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে।</p>	বিভাগ/আঞ্চলিক, জেলা, উপজেলা পর্যায়ের সকল দপ্তরের দপ্তর প্রধান
০৮	<p>GRS সফটওয়্যার (অনলাইন) এর মাধ্যমে অভিযোগ সম্পর্কে অবহিতকরণ: সরকারি দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর বা সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা অথবা পণ্যের মান সম্পর্কে অসন্তুষ্টি, মতামত ও অভিযোগ (www.grs.gov.bd) ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে দাখিল করতে পারবেন। অভিযোগ দাখিল করার পর এস.এম.এস ও ইমেইল এর মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারবেন। এছাড়া লগইন করেও অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারবেন।</p>	<p>স্ব স্ব দপ্তর প্রধান এবং অনিক কর্মকর্তাকে GRS সফটওয়্যার (অনলাইন) সম্পর্কে দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারী প্রশিক্ষণ প্রদান ও অংশীজনদের অবহিত করতে হবে।</p>	মাঠ পর্যায়ের সকল সরকারি দপ্তরের দপ্তর প্রধান ও অনিক কর্মকর্তা

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: ০৫.৪৫.০০০০.০১৩.২৭.০০৩.১৯-২০৮

তারিখ: ২৮ অগ্রহায়ণ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
১৩ ডিসেম্বর ২০২১ খ্রিষ্টাব্দ

অনুলিপি: সদয় কার্যার্থে ও জ্ঞাতার্থে (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।



(মো: আবিদুর রহমান)

সিনিয়র সহকারী কমিশনার

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ময়মনসিংহ