গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
সাধারণ শাখা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি	জি এস এম জাফরউল্লাহ্ এনডিসি বিভাগীয় কমিশনার
সভার তারিখ	১৮/১২/২০২২ খ্রি.
সভার সময়	সকাল ১১.৪০টা
স্থান	বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী'র সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক) সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২.৩ কার্যক্রম অংশে ষান্মাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আহবানের বিষয়টি অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। সরকারি সেবার মান উন্নয়ন, নির্ধারিত সময়ে স্বল্প খরচে ভোগান্তি বিহীন সেবাপ্রদান এবং সরকারি দপ্তরসমূহে কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্বপ্রনোদিত সেবা প্রদানের মনোবৃত্তির বিকাশই হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রনয়নের মূল উদ্দেশ্য। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বিষয়ে সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫' প্রণীত হয়েছে। এছাড়া অনলাইনে জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত আছে। তিনি আরও বলেন যে, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতার প্রতিকার চাওয়া বা ক্ষোভ প্রশমনের একটি অনলাইন প্লাটফরম হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর ভূমিকা রাখছে। তিনি আরো বলেন, প্রতিটি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে এটিকে গণ্য করা উচিত। তিনি এ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন। তিনি পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও GRS সফটওয়্যার বিষয়ক সকল তথ্য সম্পর্কে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সুশাসন প্রতিষ্ঠায় কতটা কার্যকর ভূমিকা রাখছে এবং GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে জনসাধারণকে কিভাবে আরও সচেতন করা যায় সে বিষয়ে সুচিন্তিত মতামত তুলে ধরার জন্য উপস্থিত সকলকে অনুরোধ করেন।

২। উন্মুক্ত আলোচনায় উপমহা পুলিশ পরিদর্শক, বাংলাদেশ পুলিশ, রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী এর প্রতিনিধি বলেন যে, উপমহা পুলিশ পরিদর্শক, বাংলাদেশ পুলিশ, রাজশাহী রেঞ্জ এর কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি কমিটি আছে। উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পেলে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি উপমহা পুলিশ পরিদর্শকের কার্যালয় থেকে প্রতিকার পেতে পারেন।

৩। সম্পাদক, দৈনিক সোনার দেশ সরকারি কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্বপ্রনোদিত সেবা প্রদানের প্রতি গুরুত্বারোপ করেন। তিনি বলেন, তৃণমুল পর্যায়ের অফিসগুলোতে জনভোগান্তি হচ্ছে। অনেক সেবা প্রত্যাশী সংক্ষুব্ধ ব্যক্তির অভিযোগ দায়ের করার মত সক্ষমতা নেই মর্মে জানান। তিনি বলেন, এ কার্যালয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির হর শতভাগ হলেও দাখিলকৃত অভিযোগের পরিমাণ খুবই কম। তাই তিনি GRS সফটওয়্যারের বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন।

৪। বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব শাহাদুল হক মাস্টার, জেলা কমান্ডার, রাজশাহী বলেন যে, সরকারী দপ্তর সমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মান যথেষ্ঠ উন্নত হলেও জনগণের কাছে GRS সফটওয়্যারের বিষয়টি আশানুরুপভাবে পৌঁছেনি।

অভিযোগ প্রতিকার করার পাশাপাশি প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়েও তিনি গুরুত্বারোপ করেন যাতে একই অভিযোগ বার বার না আসে।

৫। অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব), রাজশাহী বলেন যে, বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে অনলাইন/সরাসরি বা স্বপ্রণোদিত সেবার মান অনেক উন্নত ও সহজ হয়েছে। যা জনগণের মধ্যে সেভাবে প্রচার হয়নি। জনসম্পৃক্ততা ও জনসচেতনতা বাড়ানো সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থেকে কাঙ্খিত ফলাফল পাওয়া সম্ভব হবে। তাই GRS সফটওয়্যার সম্পর্কে যথাযথ প্রচার নিশ্চিত করা প্রয়োজন।

৬। সভাপতি বলেন যে, সরকারি দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান বৃদ্ধির জন্য সরকার বিভিন্ন টুলস ডেভেলপ করেছে। সরকারি সেবার ক্ষেত্র বৃদ্ধির সাথে সাথে অভিযোগের পরিমানও বৃদ্ধি পেয়েছে। সেবা প্রদান পদ্ধতি বা সেবার মান সম্পর্কে অসন্তোষ বা মতামত থাকলে জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে তা দাখিল করা যাবে। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরা এবং দপ্তরসমূহ একইভাবে যেকোন সেবার বিষয়ে তাদের অভিযোগ থাকলে GRS সফটওয়্যারের মাধ্যমে জানাতে পারেন। তিনি সংশ্লিষ্ট সকলকে নিজ নিজ দপ্তরে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তির পাশাপাশি প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আহ্বান জানান। GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশনা দেন।

বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়:

ক্র: নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
০১.	প্রতিটি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য ওয়েবসাইটের নির্দিষ্ট সেবাবক্সে প্রকাশ করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ
০২.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত সফটওয়্যারে প্রাপ্ত অভিযোগসহ অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তির প্রতিবেদন নিয়মিত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে।	১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, এ কার্যালয় ২।জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ
০৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের জন্য এ অর্থ বছরে ২(দুই) টি সভা আহ্বান করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ ২। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সাধারণ শাখা এ কার্যালয়
০৪.	GRS সফটওয়্যার সম্পর্কে জনসচেতনা বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন সভা ও সেমিনারে আলোচনা করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ
০৫.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে এ অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS সফটওয়্যার বিষয়ক ২টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ ২। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সাধারণ শাখা এ কার্যালয়

আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

জি এস এম জাফরউল্লাহ্ এনডিসি
বিভাগীয় কমিশনার

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২২.১৪২৫ তারিখ: ২২ ডিসেম্বর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এঁর দপ্তর, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২) সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

৩) উপমহা পুলিশ পরিদর্শক, বাংলাদেশ পুলিশ, রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী

৪) পুলিশ কমিশনার, রাজশাহী মেট্রোপলিটন পুলিশ, রাজশাহী

৫) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক/রাজস্ব/উন্নয়ন ও আইসিটি), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।

৬) পরিচালক, স্বাস্থ্য, রাজশাহী বিভাগ

৭) পরিচালক, স্থানীয় সরকার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

৮) জেলা প্রশাসক, রাজশাহী/নাটোর/নওগাঁ/চাঁপাইনবাবগঞ্জ/পাবনা/সিরাজগঞ্জ/বগুড়া/জয়পুরহাট

৯) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ

১০) সচিব, রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন

১১) নির্বাহী প্রকৌশলী, বিএমডিএ, রাজশাহী

১২) অতিরিক্ত পরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, রাজশাহী

১৩) আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, রাজশাহী

১৪) পরিচালক, ইসলামিক ফাউন্ডেশন, রাজশাহী

১৫) উপপরিচালক, প্রাথমিক শিক্ষা, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী

১৬) উপ-পরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা, রাজশাহী অঞ্চল, রাজশাহী

১৭) উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান, চারঘাট, রাজশাহী

১৮) উপজেলা নির্বাহী অফিসার, দূর্গাপুর, রাজশাহী

১৯) মেয়র, শিবগঞ্জ পৌরসভা, রাজশাহী

২০) আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ বেতার, রাজশাহী

২১) জনাব মো: মনিরুল হক, এরিয়া কো-অর্ডিনেটর, সি ই ও, টিআইবি রাজশাহী

২২) বীর মু্ক্তিযোদ্ধা জনাব শাহাদুল হক মাস্টার , রাজশাহী

২৩) বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আওরোঙ্গজেব, কাজীহাটা, রাজশাহী

২৪) সভাপতি , রাজশাহী প্রেস ক্লাব

২৫) সম্পাদক, দৈনিক সোনার দেশ

২৬) সভাপতি, নাসিব, রাজশাহী

২৭) সভাপতি, জাতীয় আদিবাসী পরিষদ, রাজশাহী

২৮) জনাব মো: আইনাল হক, সিনিয়র রিপোর্টার, বাংলাদেশ সংবাদ সংস্থা

২৯) জনাব মো: আব্দুল হাকিম, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা (পিআরএল ভোগরত), এ কার্যালয়, রাজশাহী

৩০) ডিস্ট্রিক ম্যানেজার, আশা, ১৪৮/৩ , উপশহর, রাজশাহী

৩১) সভাপতি, ওয়েব, রাজশাহী

৩২) ম্যানেজার, ইউসেপ, রাজশাহী

৩৩) জেলা সমন্বয়ক, ব্র্যাক, রাজশাহী

MHaque

মোঃ মহিদুল হক

সিনিয়র সহকারী কমিশনার