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	২৮/০২/২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	সকাল ১১.৪৫ টা
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, উপ মহাপুলিশ পরিদর্শক, বাংলাদেশ পুলিশ, রাজশাহী রেঞ্জ এর কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি কমিটি আছে। উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পেলে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি উপ মহাপুলিশ পরিদর্শকের কার্যালয় থেকে প্রতিকার পেতে পারেন। ইউনিয়ন পর্যায়ে বিট পুলিশিং চালু রয়েছে। সাধারণ জনগণ বিট পুলিশের কাছেও অভিযোগ করতে পারেন। এ ধরণের অভিযোগ পেলে আমরা দ্রুত সমাধানের চেষ্টা করি।

৩। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ বলেন যে, রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের আপীলকারী কর্তৃপক্ষ হচ্ছেন বিভাগীয় কমিশনার রাজশাহী মহোদয়। রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি বিভাগীয় কমিশনার বরাবর অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

৪। সভাপতি নাসিব বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা GRS সংক্রান্ত সরকারি সফটওয়্যারে অভিযোগ দাখিল করতে গিয়ে তিনি সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। অভিযোগ দাখিল করার চেষ্টা করে দাখিল করতে না পেরে তিনি হার্ড কপিতে অভিযোগ দাখিল করেছেন। এই সফটওয়্যারে সমাধান করা সম্ভব হলে সাধারণ জনগণ যে কোন জায়গা থেকে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

৫। বিভাগীয় সমন্বয়ক ব্র্যাক, রাজশাহী বলেন যে, আমাদের বিষয়ে কিছু অভিযোগ আসলে আমরা সমাধান করে থাকি। আমরা ৩/৪ দিনের মধ্যে লোন দিয়ে থাকি। আমাদের সকল সেবা সাধারণ মানুষকে সহজভাবে দিয়ে থাকি।

৬। বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব মোঃ নাজিমউদ্দিন বলেন যে, এই প্রথম তিনি GRS সফটওয়্যার বিষয়ে জানতে পারলেন। তিনি বলেন, উপজেলা পর্যায়ের অফিসগুলোতে জনভোগান্তি হচ্ছে। সেবা প্রত্যাশীগণ সংক্ষুব্ধ হয়ে এ সফটওয়্যার ব্যবহার করে বিভাগীয় কমিশনার মহোদয় বরাবর অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন। তাই তিনি GRS সফটওয়্যারের বিষয়ে জনসচেতনতা আরও বৃদ্ধির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন।

৭। সভাপতি বলেন যে, সরকারি সেবা প্রদানের ক্ষেত্র বৃদ্ধির সাথে সাথে অভিযোগের পরিমানও একই হারে বৃদ্ধি পেয়েছে। সেবা প্রদান পদ্ধতি বা সেবার মান সম্পর্কে অসন্তোষ বা মতামত থাকলে জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে তা দাখিল করা যাবে। 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। এর ফলে সুশাসন প্রতিষ্ঠার পথ অনেকটা সুগম হবে।

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 আওতাধীন দপ্তরসমূহে এ অর্থ বছরে ১টি সভা আহ্বান করতে হবে।	১। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ
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 ১টি 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: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২৩.২৯৭

তারিখ: ২৭ ফাল্গুন ১৪২৯
১২ মার্চ ২০২৩

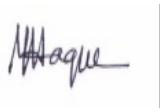
সদয় অবগতি/অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১) উপ মহাপুলিশ পরিদর্শক, বাংলাদেশ পুলিশ, রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী
২) পুলিশ কমিশনার, রাজশাহী মেট্রোপলিটন পুলিশ, রাজশাহী
৩) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক/রাজস্ব/উন্নয়ন ও আইসিটি), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।
৪) পরিচালক(স্বাস্থ্য), বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয়, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী
৫) পরিচালক, স্থানীয় সরকার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
৬) অধ্যক্ষ, রাজশাহী কলেজ, রাজশাহী
৭) কমিশনার, কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট,রাজশাহী
৮) বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী
৯) জেলা প্রশাসক, রাজশাহী/নাটোর/নওগাঁ/চাঁপাইনবাবগঞ্জ/পাবনা/সিরাজগঞ্জ/বগুড়া/জয়পুরহাট
১০) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, রাজশাহী
১১) সচিব, রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন, রাজশাহী
১২) নির্বাহী প্রকৌশলী, বিএমডিএ, রাজশাহী
১৩) অতিরিক্ত পরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, রাজশাহী
১৪) আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়, রাজশাহী
১৫) আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ বেতার, রাজশাহী
১৬) উপ-পরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা, রাজশাহী অঞ্চল, রাজশাহী
১৭) উপ-পরিচালক, প্রাথমিক শিক্ষা, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী
১৮) উপ-পরিচালক, মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, রাজশাহী
১৯) পরিচালক, ইসলামিক ফাউন্ডেশন, রাজশাহী
২০) চেয়ারম্যান, উপজেলা পরিষদ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ সদর, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
২১) উপজেলা নির্বাহী অফিসার, উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়,পুঠিয়া,রাজশাহী
২২) মেয়র, পাবনা পৌরসভা, পাবনা
২৩) সহকারী কমিশনার (ভূমি), বোয়ালিয়া, রাজশাহী
২৪) বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব মো: নাজিমউদ্দিন, চৌদ্দপাই, ১৮/এ বিনোদপুর বাজার, মতিহার, রাজশাহী
২৫) বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব মো: মোতাহার হোসেন, তালাইমারি, মতিহার, রাজশাহী
২৬) সভাপতি, রাজশাহী প্রেসক্লাব, রাজশাহী
২৭) জনাব আকবারুল হাসান মিল্লাত, সম্পাদক, দৈনিক সোনার দেশ, রাজশাহী
২৮) জনাব মো: আয়নাল হক, সিনিয়র রিপোর্টার, বাংলাদেশ সংবাদ সংস্থা
২৯) সভাপতি, ওয়েব, রাজশাহী
৩০) জনাব মো: মনিরুল হক, এরিয়া কো-অর্ডিনেটর, সি ই টি আইবি, রাজশাহী
৩১) বিভাগীয় সমন্বয়ক, ব্র্যাক, রাজশাহী
৩২) সভাপতি, নাসিব, রাজশাহী

৩৩) সভাপতি, জাতীয় আদিবাসী পরিষদ, রাজশাহী

৩৪) ম্যানেজার, ইউসেপ, রাজশাহী

৩৫) জনাব মো: মোখতার হোসেন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী



মোঃ মহিদুল হক
সিনিয়র সহকারী কমিশনার