

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জেলা প্রশাসকের কার্যালয়  
জয়পুরহাট  
(সাধারণ শাখা)  
[www.joypurhat.gov.bd](http://www.joypurhat.gov.bd)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : সালেহীন তানভীর গাজী  
জেলা প্রশাসক, জয়পুরহাট।  
সভার স্থান : জেলা প্রশাসকের সম্মেলন কক্ষ  
সভার তারিখ : ১৮/১২/২০২২  
সময় : বেলা ০৩.৩০ টা।  
সভায় উপস্থিত : পরিশিষ্ট- ‘ক’ দ্রষ্টব্য

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি জানান যে, ২০২২-২৩ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্রির সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আহবানের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। সরকারি সেবার মান উন্নয়ন, নির্ধারিত সময়ে স্বল্প খরচে ভোগাণ্টি বিহিন সেবাপ্রদান এবং সরকারি দপ্তরসমূহে কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্প্রগনোদিত সেবা প্রদানের মনোবৃত্তি বিকাশই হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রণয়নের মূল উদ্দেশ্য। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ‘অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা ২০১৫’ প্রণীত হয়েছে। এছাড়া অনলাইনে জিআরএস ওয়েবসাইট ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত আছে। তিনি আরও বলেন যে, জনগনের সঙ্গে দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশুতি, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুর্কতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুর্কতার প্রতিকার চাওয়া বা ক্ষোভ প্রশমনের একটি অনলাইন প্লাটফর্ম 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 ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন। সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সকল তথ্য সম্পর্কে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সুশাসন প্রতিষ্ঠায় কর্তৃত কার্যকর ভূমিকা রাখছে এবং জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে জনগণকে কিভাবে আরও সচেতন করা যায় সে বিষয়ে সুচিহ্নিত মতামত তুলে ধরার জন্য উপস্থিত সকলকে অনুরোধ করেন।

২। উন্মুক্ত আলোচনায় সাধারণ সম্পাদক, জয়পুরহাট প্রেসক্লাব জনাব রতন কুমার খাঁ সরকারি কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্প্রগনোদিত সেবা প্রদানের প্রতি গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি বলেন, তৃণমূল পর্যায়ে অফিসগুলোতে জনভোগাণ্টি হচ্ছে। অনেক সেবা প্রত্যাশী সংক্ষুর্ক ব্যক্তির অভিযোগ দায়ের করার মত সক্ষমতা নেই মর্মে জানান। তিনি বলেন, এ কার্যালয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার শতভাগ হলেও দাখিলকৃত অভিযোগের পরিমাণ খুবই কম। তাই তিনি জিআরএস সফটওয়্যারের বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির প্রয়জনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করেন।

৩। বিজ্ঞ জিপি মোমিন আহমেদ চৌধুরী বলেন যে, জনগনের কাছে জিআরএস সফটওয়্যারের বিষয়টি আশানুরূপভাবে পৌছেন। অভিযোগ প্রতিকার করার পাশাপাশি প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়েও তিনি গুরুত্বারোপ করেন যাতে একই অভিযোগ বার বার না আসে।

৪। অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), বলেন যে, বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে অনলাইন/সরাসরি বা স্প্রগনোদিত সেবার মান অনেক উন্নত ও সহজ হয়েছে যা জনগনের মাঝে সেভাবে প্রচার হয়নি। জনসম্প্রস্তুতি ও জনসচেতনতা বাড়ানো সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থেকে কাঞ্জিকত ফলাফল পাওয়া সম্ভব হবে। তাই জিআরএস সফটওয়্যার সম্পর্কে যথাযথ প্রচার নিশ্চিত করা প্রয়োজন।

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

বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

ক্র.নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
০১.	প্রতিটি দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য ওয়েবসাইটের নির্দিষ্ট সেবা সেবাবক্তু প্রকাশ করতে হবে।	১। এ জেলার সকল দপ্তর প্রধান ২। এ জেলার সকল দপ্তর প্রধান
০২.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত সফটওয়্যারে প্রাপ্ত অভিযোগসহ অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি প্রতিবেদন নিয়মিত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে।	১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, এ কার্যালয় ২। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সাধারণ শাখা, এ কার্যালয়
০৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের জন্য প্রতি অর্থবছরে ২ (দুই) টি করে সভা আহ্বান করতে হবে।	১। অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), এ কার্যালয়
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে প্রতি অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ২টি করে সেমিনার/কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, এ কার্যালয় ২। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সাধারণ শাখা, এ কার্যালয় ৩। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আইসিটি শাখা, এ কার্যালয়

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

  
 ০১/১২৬/২  
 (সালেহীন তানভীর গাজী)  
 জেলা প্রশাসক  
 জয়পুরহাট  
 ফোন: ০২-৫৮৯৯১৫০৫১  
 dcjoypurhat@mopa.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জেলা প্রশাসকের কার্যালয়  
জয়পুরহাট  
(সাধারণ শাখা)  
[www.joypurhat.gov.bd](http://www.joypurhat.gov.bd)

স্মারক নম্বর ০৫.৪৩.৩৮০০.০০৫.৯৯.১৩৬.২১- ১০/২

তারিখ: ১১ পৌষ ১৪২৯  
০১ জানুয়ারি ২০২৩

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল:

- ০১। বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।
- ০২। পুলিশ সুপার, জয়পুরহাট।
- ০৩। সিভিল সার্জন, জয়পুরহাট।
- ০৪। অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক)/অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) জয়পুরহাট
- ০৫। ..... , জয়পুরহাট।

*Delivered  
01/01/2023*

দিল আফরোজ  
সহকারী কমিশনার  
সাধারণ শাখা  
ফোন : ০২-৫৮৯৯১৫০৬৬  
acgioypurhat@gmail.com