গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা প্রশাসকের কার্যালয়
চাঁপাইনবাবগঞ্জ
(সংস্থাপন শাখা)
www.chapainawabganj.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	এ কে এম গালিভ খাঁন জেলা প্রশাসক, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
সভার তারিখ	:	০৮/০৬/২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	:	বিকাল ০৩:০০ টা
স্থান	:	জেলা প্রশাসক, চাঁপাইনবাবগঞ্জ এর সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট 'ক' তে দেখানো হলো

সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। সভাপতি অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি জানান, ২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২.৩ কার্যক্রম অংশে ষান্মাষিক ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয়টি অন্তর্ভূক্ত রয়েছে। সরকারি সেবার মান উন্নয়ন, নির্ধারিত সময়ে স্বল্প খরচে ভোগান্তিবিহীন সেবা প্রদান এবং সরকারি দপ্তরসমূহে কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্বপ্রণোদিত সেবা প্রদানের মনোবৃত্তির বিকাশই হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়নের মূল উদ্দেশ্য। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবির্ধার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫' প্রণীত হয়েছে। এছাড়া অনলাইনে জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত রয়েছে। তিনি আরও জানান, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি থেকে অভিযোগ হতে পারে। অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুদ্ধতার প্রতিকার চাওয়া বা ক্ষোভ প্রশমনের একটি অনলাইন প্লাটফরম হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর ভূমিকা রাখছে। তিনি বলেন, প্রতিটি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে এটিকে গণ্য করা উচিত। অতঃপর তিনি এ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন।

পুলিশ সুপার, চাঁপাইনবাবগঞ্জ সভাকে অবহিত করেন, পুলিশ সুপারের কার্যালয়, চাঁপাইনবাবগঞ্জে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে একটি কমিটি রয়েছে। ইউনিয়ন ও উপজেলা পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পেলে অভিযোগকারী ব্যক্তি পুলিশ সুপারের কার্যালয় হতে প্রতিকার পেতে পারেন।

চেয়ারম্যান, জেলা পরিষদ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ সভাকে জানান, সরকারি দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মান উন্নত হলেও জনগণের কাছে GRS সফটওয়্যারের বিষয়টি আশানুরুপভাবে পৌছায়নি। অভিযোগ প্রতিকার করার পাশাপাশি প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়েও তিনি গুরুত্বারোপ করেন যাতে একই অভিযোগ বার বার না আসে।

অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) জানান, বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে অনলাইন/সরাসরি বা স্বপ্রণোদিত সেবার মান অনেক উন্নত ও সহজ হয়েছে। যা জনসাধারণের মধ্যে সেভাবে প্রচার হয়নি। জনসম্পৃক্ততা ও জনসচেতনতা বাড়ানো সম্ভব হলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থেকে কাঙ্ক্ষিত ফলাফল পাওয়া সম্ভব হবে। তাই GRS সফটওয়্যার সম্পর্কে যথাযথ প্রচার নিশ্চিত করা প্রয়োজন।

সভাপতি বলেন, সরকারি দপ্তর ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান বৃদ্ধির জন্য সরকার বিভিন্ন টুলস ডেভেলপস করেছে। সরকারি সেবার ক্ষেত্র বৃদ্ধির সাথে সাথে অভিযোগের পরিমাণও বৃদ্ধি পেয়েছে। সেবা প্রদান পদ্ধতি বা সেবার মান সম্পর্কে অসন্তোষ বা মতামত থাকলে জিআরএস সফটওয়্যার এর 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 গ্রহনের জন্য আহ্বান জানান। GRS 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 সেবাবক্সে প্রকাশ করতে হবে।	জেলা প্রশাসন চাঁপাইনবাবগঞ্জ
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।	জেলা প্রশাসন চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৩	GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন সভা ও সেমিনারে আলোচনা করতে হবে।	জেলা প্রশাসন চাঁপাইনবাবগঞ্জ

অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

(এ কে এম গালিভ খাঁন)
জেলা প্রশাসক
চাঁপাইনবাবগঞ্জ
ফোন: ০২-৫৮৮৮৯৩৩০০ (অফিস)
E-mail: dcchapainawabganj@mopa.gov.bd

স্মারক নম্বর- ০৫.৪৩.৭০০০.০০৬.০১.০০৩.২২.৮৩৬

তারিখ: ০৫ আষাঢ় ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৯ জুন ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

অনুলিপি সদয় অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
০২। বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী
০৩। চেয়ারম্যান, জেলা পরিষদ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৪। জেলা পর্যায়ের সরকারি দপ্তর প্রধান (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৫। চেয়ারম্যান, উপজেলা পরিষদ (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৬। উপজেলা নির্বাহী অফিসার (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৭। মেয়র, পৌরসভা (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৮। সহকারী কমিশনার (ভূমি) (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
০৯। চেয়ারম্যান, ইউনিয়ন পরিষদ (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
১০। সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, প্রেস ক্লাব (সকল), চাঁপাইনবাবগঞ্জ
১১। ………………………………………………………………………………………………, চাঁপাইনবাবগঞ্জ

১৯.০৬.২০২৩

(মো: জুবায়ের জাহাঙ্গীর)
সহকারী কমিশনার
ফোন: ০২-৫৮৮৮৯৩২০২ (অফিস)