



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়  
জেলা সমবায় অফিস  
পাবনা  
cooperative.pabna.gov.bd

বঙ্গবন্ধুর দর্শন, সমবায় উন্নয়ন

বাষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২৩-২৪) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জেলা সমবায় কার্যালয়, পাবনাতে অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে অংশীজনের  
(stakeholders) অংশগ্রহণে সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি	সোলাইমান বেগ জেলা সমবায় কর্মকর্তা ও সভাপতি, অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা।
সভার তারিখ	: ২৬ নভেম্বর ২০২৩
সভার সময়	: সকাল ০৯.০০ ঘটিকা।
স্থান	: জেলা সমবায় কার্যালয়, পাবনা।
উপস্থিতি	: ২৫ (পঁচিশ) জন।

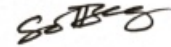
অভিযোগ প্রতিকার অংশীজনের উপস্থিতি: পরিশিষ্ট-“ক”

অধ্যকার সভায় সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার অংশগ্রহণ উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন।

ক্র.ন.	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
০১.	অধ্যকার সভায় মোছা: হাবিবুল্লাহ, সভাপতি, মশিয়ামোড়া মৎস্যজীবী সমবায় সমিতি লিমিটেড অভিযোগ কী জানতে চান।	এ বিষয়ে এ কার্যালয়ের উপ-সহকারী নিবন্ধক জনাব মো: আব্দুল মোতালেব জানান যে, সরকারি দপ্তর অথবা আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা সেবাপ্রত্যাশীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে (নির্ধারিত ফরমে) দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।
০২.	অধ্যকার সভায় মো: কাজী মারুফ, সভাপতি, মহিষাকোলাটাটি সমবায় সমিতি লিমিটেড অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে জানতে চান।	এ বিষয়ে এ কার্যালয়ের উপ-সহকারী নিবন্ধক জনাব মো: আব্দুল মোতালেব জানান যে, সেবাপ্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অনলাইন প্ল্যাটফরম প্রস্তুত করা হয়েছে।

০৩.	অদ্যকার সভায় মোহা: আহুমা খাতুন, সম্পাদক, সমবায় সমিতি লিমিটেড বলেন যে কিভাবে অভিযোগ করা যায়	এ বিষয়ে জেলা সমবায় কর্মকর্তা জনাব সোলাইমান বেগ জানান যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত ওয়েবসাইট ( <a href="https://www.grs.gov.bd/">https://www.grs.gov.bd/</a> ) এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এ ছাড়া ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে (ইমেইল, ই-ফাইল অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে (সংশ্লিষ্ট দপ্তরে উপস্থিত হয়ে অথবা ডাকযোগে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে দাখিলযোগ্য অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রচলিত পদ্ধতিতে সচিবালয়ের গেটে অবস্থিত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'খ-১') ব্যবহার করতে হবে।
০৪	অদ্যকার সভায় মো: সামছুন্নাহার, সভাপতি, অগ্রগামী সমাজ উন্নয়ন বহুমুখী সমবায় সমিতি লিমিটেড অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা কত দিন।	এ বিষয়ে জেলা সমবায় কর্মকর্তা জনাব সোলাইমান বেগ জানান যে, <ul style="list-style-type: none"> <li>• অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা নিম্নরূপ- <ul style="list-style-type: none"> <li>i. সাধারণভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৩০ কার্যদিবস;</li> <li>ii. তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।</li> </ul> </li> <li>• আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা আপিল দাখিলের তারিখ থেকে অনধিক ২০ কার্যদিবস;</li> <li>• অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা অনধিক ৬০ কার্যদিবস।</li> </ul>

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



২৬-১১-২০২৩

সোলাইমান বেগ

জেলা সমবায় কর্মকর্তা ও সভাপতি, অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা।

০২৫৮৮৮৪৬১৮২

[dco.pabna@coop.gov.bd](mailto:dco.pabna@coop.gov.bd)

১১ অগ্রহায়ণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ২৬ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

নম্বর: ৪৭.৬১.৭৬০০.০০০.০৬.০০৫.২৩.৪৪৭০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। জনাব মোঃ জাহাঞ্জীর হোসেন, পরিদর্শক, জেলা সমবায় অফিস, পাবনা;
- ২। জনাব মোঃ ইসমাইল হোসেন, পরিদর্শক, জেলা সমবায় অফিস, পাবনা;
- ৩। জনাব মোঃ আমিনুল এহেছান, তাঁত বিশেষজ্ঞ, জেলা সমবায় অফিস, পাবনা এবং
- ৪। অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, জেলা সমবায় অফিস, পাবনা (এ দপ্তরের ওয়েব পোর্টালে আপ-লোড করার জন্য বলা হলো)।



*S. B. B.*

২৬-১১-২০২৩

সোলাইমান বেগ

জেলা সমবায় কর্মকর্তা ও সভাপতি, অভিযোগ প্রতিকার  
কর্মপরিকল্পনা।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) জি আর এস অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার হাজিরা