গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
মাঠ প্রশাসন শাখা
www.rajshahidiv.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১৪.২৫.০০৭.২১.১৬৪২

তারিখ: <u>২৭ অগ্রহায়ণ ১৪২৮</u>
১২ ডিসেম্বর ২০২১

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহার বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, **বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২১-২২**-এর সংযোজনী ০৬ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের জন্য এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের **'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহার'** বিষয়ক প্রশিক্ষণ **<u>আগামী ১৩/১২/২০২১ খ্রি. তারিখে</u>** অনুষ্ঠিত হবে। ড. মোঃ হুমায়ুন কবীর, বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী উক্ত প্রশিক্ষণ কোর্সের উদ্বোধন করবেন।

এমতাবস্থায়, উল্লিখিত তারিখ **<u>বেলা ২.০০ টায়</u>** বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী'র সম্মেলন কক্ষে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১২-১২-২০২১
অভিজিত সরকার
সহকারী কমিশনার
ফ্যাক্স: ০৭২১-৭৭২৫২৯
ইমেইল:
divcomrajshahi@mopa.gov.bd

বিতরণ :
১) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব/সার্বিক/উন্নয়ন ও আইসিটি), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
২) উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
৩) বিভাগীয় কমিশনারের একান্ত সচিব [বিভাগীয় কমিশনার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
৪) সহকারী কমিশনার (মাঠ প্রশাসন/সাধারণ/রাজস্ব/উন্নয়ন ও আইসিটি/হিসাব শাখা), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
৫) প্রধান সহকারী/উচ্চমান সহকারী, (মাঠ প্রশাসন/সাধারণ/রাজস্ব/উন্নয়ন ও আইসিটি/হিসাব ও নেজারত/আপীল/গ্রহণ ও প্রেরণ শাখা), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী(শাখার দুইজন সহকারীসহ উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো)
৬) গোপনীয় সহকারী, অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (রাজস্ব/সার্বিক/উন্নয়ন ও আইসিটি), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
৭) নাজির (অফিস), নেজারত শাখা, বিভাগীয়

কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

সাধারণ শাখা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

---

| | |
|---|---|
| সভাপতি | ড. মো: হুমায়ুন কবীর<br>বিভাগীয় কমিশনার |
| সভার তারিখ | ১৪/১২/২০২১ খ্রি. |
| সভার সময় | বেলা ৩.০০ টা |
| স্থান | ভার্চুয়াল প্লাটফর্ম (জুম) এ অনুষ্ঠিত |
| উপস্থিতি | ... |

সভাপতি সভার শুরুতে ভার্চুয়াল প্লাটফর্ম (জুম)-এ সংযুক্ত এবং সম্মেলনকক্ষে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। সভাপতির অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক ) সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি জানান যে, ২০২১-২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৬ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আহবানের উল্লেখ রয়েছে। সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত সফটওয়্যার এর ব্যবহার সুশাসন প্রতিষ্ঠায় কতটা কার্যকর ভূমিকা রাখছে এবং এর ব্যবহার সম্পর্কে জনসাধারণকে আরও কিভাবে সচেতন করা যায় সে বিষয়ে সুচিন্তিত মতামত তুলে ধরার জন্য অনুরোধ করেন।

০২। জেলা প্রশাসক,নাটোর বলেন যে, GRS সফটওয়্যার এর ব্যবহার সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধির জন্য নিয়মিত প্রচার প্রচারণা ছাড়াও বিভিন্ন সভা সেমিনারে এ বিষয়ে আলোচনা করা হয়। প্রচারণা একটু কম থাকায় জনগণ কাঙ্খিত সুফল ভোগ করতে পারছে না।তিনি আরও বলেন যে, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়,নাটোরে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) আছেন। GRS সফটওয়্যার এর মাধ্যমে যে সকল অভিযোগ পাওয়া যায় সে বিষয়ে দ্রুততম সময়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন যে, অধিক প্রচারণার মাধ্যমে জনগণকে এ বিষয়ে সচেতন করতে পারলে প্রকৃত সুফল পাওয়া যাবে।

০৩। উপজেলা নির্বাহী অফিসার,শিবগঞ্জ ,চাঁপাইনবাবগঞ্জ বলেন যে, সরকারি হেল্পলাইন ৩৩৩ থেকে বাল্যবিবাহসহ বিভিন্ন বিষয়ে যে অভিযোগগুলো আসে তা দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়। এছাড়া যে সকল লিখিত অভিযোগ আসে সে সকল অভিযোগের বিষয়েও কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। GRS সফটওয়্যারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা তুলনামূলকভাবে কম। জনগণকে এ বিষয়ে আরো সচেতন করা সম্ভব হলে প্রকৃত সুফল পাওয়া যাবে। তিনি বলেন যে, Union Digital Centre (UDC)-কে ব্যবহার করে GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার বাড়ানো যেতে পারে। এছাড়াও জেলা ও উপজেলা প্রশাসনের উদ্যোগে যে সকল উঠান বৈঠকের আয়োজন করা হয় সেখানে এ বিষয়টি উত্থাপন করা হলে অধিক সংখ্যক জনগণকে এর সাথে সম্পৃক্ত করা যাবে বলে তিনি মতামত ব্যক্ত করেন।

০৪। উপপ্রধান তথ্য অফিসার, আঞ্চলিক তথ্য অফিস, রাজশাহী বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়টি জনগণের মাঝে প্রচারের জন্য তথ্য অফিস বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এ বিষয়ে অন্যান্য সকল দপ্তরকে যুক্ত করার জন্য বিষয়টি জেলা উন্নয়ন সমন্বয় সভায় এজেন্ডাভূক্ত করা যেতে পারে।

০৫। ম্যানেজার ইউসেফ, রাজশাহী বলেন যে, GRS সম্পর্কিত লিফলেট জনগণের মাঝে বিতরণ করে এর প্রসার ঘটানো যায়। তাছাড়া যে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে তার Case History সংবাদপত্রে প্রকাশ করলে জনগণ আরও বেশী উৎসাহিত হবে।

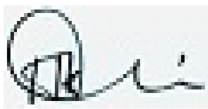
০৬। সমাপনী বক্তব্যে বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী ড. মো: হুমায়ুন কবীর  বলেন যে, সেবা সহজীকরণ এবং দ্রুত সেবা প্রদানের জন্য সরকারি সকল হেল্পলাইন নম্বরসমূহ এবং বিভিন্ন উদ্যোগসমূহ একত্রিত করে হ্যান্ডবিল আকারে প্রস্তুত করা

যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর সঠিক প্রয়োগ নিশ্চিত করতে পারলে সেবার মান আরও বাড়বে। এছাড়াও সরকারি কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বাড়বে। তিনি সংশ্লিষ্ট সকলকে এ বিষয়ে আরও উদ্যোগী হওয়ার আহ্বান জানিয়ে GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে সাধারণ জনগণকে অবহিত করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশনা দেন।

বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

| ক্রং নং | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়ন |
|---|---|---|
| ০১. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)সংক্রান্ত সফটওয়্যারে প্রাপ্ত অভিযোগসহ অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিস্পত্তি করতে হবে এবং এ সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে। | ১। অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা, এ কার্যালয়<br>২। জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |
| ০২. | GRS সফটওয়্যার সম্পর্কে জনগণকে সচেতন করার জন্য প্রচারণার ব্যবস্থা করতে হবে। | জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |
| ০৩. | GRS সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে অধিক সংখ্যক জনগণকে অবহিত করার জন্য ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (UDC) এর মাধ্যমে প্রচার কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে। | জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |
| ০৪. | উঠান বৈঠকে GRS বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করতে হবে। | জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |
| ০৫. | প্রতিটি দপ্তরের অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে। | জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |
| ০৬. | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে অংশীজনদের সমন্বয়ে নিয়মিত অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। | জেলা প্রশাসক (সকল) রাজশাহী বিভাগ |

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



ড. মো: হুমায়ুন কবীর
বিভাগীয় কমিশনার

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২১.১৬৮৩

তারিখ: ৫ পৌষ ১৪২৮
২০ ডিসেম্বর ২০২১

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) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার, রাজস্ব, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

৫) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার, সার্বিক, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

৬) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার, উন্নয়ন, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

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

৮) উপপরিচালক, স্থানীয় সরকার, রাজশাহী বিভাগ

৯) অতিরিক্ত পরিচালক, কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর, রাজশাহী অঞ্চল

১০) অতিরিক্ত পরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, রাজশাহী

১১) উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান, কামারখন্দ, সিরাজগঞ্জ

১২) মেয়র, নাটোর সদর পৌরসভা, নাটোর

১৩) যুগ্ম পরিচালক, বিভাগীয় পরিসংখ্যান অফিস, রাজশাহী
১৪) উপপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা, রাজশাহী অঞ্চল, রাজশাহী
১৫) উপপ্রধান তথ্য কমিশনার, আঞ্চলিক তথ্য অফিস, রাজশাহী
১৬) উপজেলা নির্বাহী অফিসার পুঠিয়া, রাজশাহী
১৭) উপজেলা নির্বাহী অফিসার শিবগঞ্জ, চাঁপাইনবাবগঞ্জ
১৮) সহকারী কমিশনার (ভূমি), নাটোর সদর, নাটোর
১৯) সহকারী কমিশনার (ভূমি), পাবনা সদর, পাবনা
২০) বীর মুক্তিযোদ্ধা ড. আব্দুল মান্নান, রাজশাহী
২১) এরিয়া কো-অর্ডিনেটর-সিই, টিআইবি, রাজশাহী
২২) সম্পাদক, দৈনিক সোনার দেশ, রাজশাহী
২৩) চেয়ারম্যান, আদমদীঘি ইউনিয়ন পরিষদ, আদমদীঘি, বগুড়া
২৪) অ্যাডভোকেট আব্দুস সাত্তার, মহিষ বাথান, রাজশাহী
২৫) এ্যাডভোকেট বিনয় কুমার মন্ডল, রাজশাহী
২৬) ম্যানেজার, ব্র্যাক, রাজশাহী
২৭) ম্যানেজার, ইউসেফ, রাজশাহী
২৮) ম্যানেজার, কারিতাস, রাজশাহী

অভিজিত সরকার
সহকারী কমিশনার

--অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ভার্চুয়াল প্লাটফর্ম(জুম)-এ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।