-৯-

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)

বিষয়ঃ বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (Stakeholders) অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব এস এম মাহবুবুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপিল কর্মকর্তা বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
সভার তারিখ	:	০৫/১২/২০২১ খ্রিঃ
সভার সময়	:	বেলা ০২.০০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	সভাকক্ষ (৫ম তলা), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ৮৮, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা

সভায় কমিটির সদস্যবৃন্দের উপস্থিতি সংযোজনী-"ক"

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত ট্রাস্টের কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ এবং ১৯৭১ সালে মহান মুক্তিযুদ্ধে অংশগ্রহণকারী বীর সেনানী সকল শ্রেণির বীর মুক্তিযোদ্ধাদের স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে " সকল সময়ে জনগণের সেবা করার চেষ্টা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য"। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

০২। সভাপতি আরো বলেন, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এজন্য একটি আধুনিক প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যক। তিনি এও বলেন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবা প্রত্যাশিদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশীদের ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে। অত:পর তিনি সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে আলোচ্যসুচি অনুযায়ী সভার কার্যপত্র উপস্থাপন করার অনুরোধ জানান।

চলমান পাতা-০২

০৩। আলোচনায় অংশ নিয়ে সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি বিহীন সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। তিনি আরো বলেন, জাতির শ্রেষ্ঠ সন্তান মুক্তিযোদ্ধাদের পুনর্বাসনকল্পে ১৯৭২ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতির আদেশ নম্বর ৯৪ মূলে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট গঠন করেছিলেন। বীর মুক্তিযোদ্ধাদের অনেকের বয়স ৭০-৮০ বছর। তাঁদের অনেকের পক্ষেই সেবা গ্রহণের জন্য গ্রাম-গঞ্জ হতে ঢাকায় আসা অনেক কষ্টসাধ্য ব্যাপার। তাই তাঁদের সেবা প্রদান প্রক্রিয়া যাতে আরও সহজ থেকে সহজতর করা যায়, তার জন্য বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট কাজ করে যাচ্ছে। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা উপস্থাপন করেন এবং উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন। তিনি সভায় উপস্থিত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের পরামর্শমূলক বক্তব্য উপস্থাপনের আহবান জানান।

০৪। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আনোয়ার হোসেন পাহাড়ী, বীর প্রতীক বলেন, পূর্বে এধরণের সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে কিনা তা তাঁরা জানেন না। কারণ তাঁদেরকে এধরণের সভায় কখনও আমন্ত্রণ জানানো হয়নি। এ সভায় আমন্ত্রণ জানানোর জন্য তিনি সম্মানিত বোধ করছেন মর্মে সভাকে অবহিত করেন। তিনি আরও বলেন, বিগত দিনে এ ট্রাস্ট যে ভাবে চলছিল তাতে করে ট্রাস্টের পচন ধরেছিল। আমরা বীর মুক্তিযোদ্ধারা অসহায় ছিলাম। তাদের কথা বলার কোনো জায়গা ছিলনা। বর্তমানে অবস্থার পরিবর্তন হয়েছে। এছাড়াও তিনি বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট থেকে ভাতাপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের ভাতা বৃদ্ধি, চিকিৎসা এবং আবাসনের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ জানান।

০৫। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আবু তাহের রাষ্ট্রীয় সম্মানী ভাতা ও চিকিৎসা বিল যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাদের স্ব-স্ব ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করার ফলে ভাতা উত্তোলন সংক্রান্ত কষ্ট অনেকটা লাঘব হওয়ায় তিনি ট্রাস্ট কর্তৃপক্ষকে সকল ভাতাভোগীদের পক্ষ হতে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। কোনো ব্যক্তি বেনামে মিথ্যা অভিযোগ করলে এ বিষয়ে মিথ্যা অভিযোগকারীকে আইনের আওতায় আনার জন্য তিনি ট্রাস্ট কর্তৃপক্ষকে অনুরোধ জানান।

০৬। অত:পর বিস্তারিত আলোচনান্ত নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

<u>সিদ্ধান্ত:</u>

(ক) প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

(খ) মিথ্যা অভিযোগের কারণে জাতির শ্রেষ্ঠ সন্তান বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ যাতে হয়রানির স্বীকার না হয় সে বিষয়ে যাচাই-বাছাই করে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

(গ) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবশিষ্ট ০১টি অবহিতকরণ সভা যথাসময়ে আয়োজন করতে হবে;

(ঘ) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে অবশিষ্ট আরও ০২টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে; এবং

(ঙ) হটলাইন সেবা (৭১৭১) দ্রুত চালুর করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

০৭। সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(এস এম মাহবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপীল কর্মকর্তা
ফোন: ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০১.২১. ৯৮৯৬

তারিখ: ২২ অগ্রহায়ণ ১৪২৮ / ০৭ ডিসেম্বর ২০২১

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

(০১) জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট।
(০২) জনাব ছালেহ আহমেদ, উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৩) জনাব আবুল কালাম আজাদ, ব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৪) জনাব মোঃ জামিল আহমেদ, বেসিক কর্মকর্তা (শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৫) জনাব মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম, সহকারী প্রধান প্রকৌশলী (সিভিল), প্রকৌশল শাখা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৬) জনাব ফয়েজ আহমেদ খান, বেসিক কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৭) জনাব শেখ গোলাম সরোয়ার, সহকারী প্রোগ্রার (আইসিটি) ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, এনআইএস, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো)
(০৮) জনাব ....

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

০১। যুগ্মসচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০২। পরিচালক (শিল্প ও বাণিজ্য/অর্থ/কল্যাণ), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

(তরফদার মোঃ আক্তার জামীল)
সচিব (উপসচিব)
ও
ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্ত (অনিক)
ফোন:২২৩৩৫০৭৬৪
secy@bffwt.gov.bd

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে অংশীজনের সমন্বয়ে (Stakeholders) অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের স্বাক্ষর।

সভার তারিখ : ০৫/১২/২০২১ খ্রি:

সময় : বেলা ০২.০০ ঘটিকা

ক্রমিক নং	কর্মকর্তা/অংশীজনের নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
০১	[illegible] বীর প্রতীক	[illegible]
০২	মো: আবু তাহের সরকার	[illegible]
০৩	মোঃ আনোয়ার হোসেন [illegible]	[illegible]
০৪	মো: আব্দুল্লাহ [illegible]	[illegible]
০৫	মোঃ আলী আহমেদ	[illegible]
০৬	মোঃ [illegible] (সন্তান) মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধা সুলতান আহম্মেদ	[illegible]
০৭	মইনুল (যুদ্ধাহত মৃত মুক্তিযোদ্ধার সন্তান)	[illegible]
০৮	[illegible] (কাজীম) যুদ্ধাহত সন্তান	[illegible]
০৯	রোকেয়া [illegible] সন্তান	রোকেয়া
১০	মোঃ আবু [illegible] শহীদ সন্তান	[illegible]
১১	মোঃ [illegible] শহীদ সন্তান	[illegible]
১২	মোঃ [illegible] উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা	[illegible] ০৫.১২.২০২১
১৩	মোঃ [illegible] সহকারী পরিচালক (প্রো)	[illegible] ৫/১২/২১
১৪	মোঃ [illegible] কর্মকর্তা	[illegible] ৫/১২/২১
১৫	মোঃ গোলাম [illegible]	[illegible] ৫/১২/২০২১
১৬	আবুল কালাম আজাদ ডিজিএম (প্রশাসন)	[illegible] ৫/১২/২১
১৭	মোঃ [illegible] উপ-মহাব্যবস্থাপক (নিওবা) [illegible]	[illegible] ০৫/১২/২১