



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

বিষয়ঃ বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে অংশীজনের (Stakeholders) সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : এস এম মাহাবুবুর রহমান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপিল কর্মকর্তা
বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
সভার তারিখ : ০৪-০৯-২০২৪ খ্রিঃ
সভার সময় : বেলা ১২.০০ 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 মুক্তিযোদ্ধাদের স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সেবার মান বৃদ্ধি এবং জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার অন্যতম একটি মাধ্যম। তিনি আরও বলেন, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সুসংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

০২। সভাপতি আরও বলেন, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষেত্রে যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ জন্য ট্রাস্টের যে কোনো বিষয়ে অভিযোগ করার জন্য হটলাইন নম্বর ১৬১৭১ খোলা হয়েছে। উক্ত হটলাইন নম্বরে ফোন দিয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন। সেবা প্রত্যাশীদের 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 করার প্রতি গুরুত্ব প্রদান করতে হবে। অতঃপর তিনি যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন), জনাব মো: ফয়েজ আহমেদ খানকে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভার কার্যপত্র উপস্থাপনের অনুরোধ জানান।

০৩। যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন) 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। বয়সের ভারে ন্যূজ হয়ে যাওয়া বীর মুক্তিযোদ্ধাদের 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।

০৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)-এর বিভিন্ন নিয়ম কানুন সম্পর্কে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন করেন। অতঃপর এ বিষয়ে তিনি সভায় উপস্থিত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের পরামর্শমূলক বক্তব্য উপস্থাপনের আহ্বান জানান।

০৭। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আনোয়ার হোসেন পাহাড়ী, বীর প্রতীক বলেন, সাধারণ মুক্তিযোদ্ধাগণ ইতোমধ্যেই ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড পেয়েছে। তিনি যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধ পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার এবং শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড প্রদানের জন্য অনুরোধ জানান।

০৮। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

সিদ্ধান্ত:

- (ক) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে যথাসময়ে সভা আয়োজন করতে হবে;
- (খ) যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার এবং শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড প্রদানের জরুরি ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
- (গ) প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
- (ঙ) হটলাইন সেবার মান (১৭১৬১) আরও বৃদ্ধি করতে হবে।

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

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপীল কর্মকর্তা

ফোন: ২২৩৩৮১৮১৩

md@bffwt.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৪.৮৭০

তারিখ: ২৭ ভাদ্র ১৪৩১বঙ্গাব্দ
১১ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রি:

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- (০১) জনাব মোঃ খোরশেদ আলম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- (০২) জনাব মোঃ জামিল আহমেদ, উপমহাব্যবস্থাপক (শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- (০৩) জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- (০৪) জনাব মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম, সহকারী প্রধান প্রকৌশলী (সিভিল), প্রকৌশল শাখা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- (০৫) জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন, সহকারী প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- (০৬) জনাব শেখ গোলাম সরোয়ার, সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি) ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, এনআইএস, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড নিশ্চিত করার জন্য অনুরোধ করা হলো)
- (০৭) জনাব

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

- ০১। যুগ্মসচিব (সনদ ও প্রত্যয়ন) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০২। পরিচালক (শিল্প ও বাণিজ্য/অর্থ/কল্যাণ), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০৩। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- ০৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
- ০৫। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

(মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান)
যুগ্মপরিচালক (প্রশাসন)