

# গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

## শিল্প মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)

প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (শৃঙ্খলা শাখা)

৩৯৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮

Website: www.bscic.gov.bd, E-mail: info@bscic.gov.bd



196

জিআরএস বিষয়ে বিসিক এর অংশীজনদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব শ্যামলী নবী  
পরিচালক (প্রশাসন), বিসিক, ঢাকা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, বিসিক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।  
তারিখ : ০৪.০৬.২০২৪ খ্রি।  
সময় : সকাল ১০.০০ টা।  
মাধ্যম : জুম অ্যাপ।

উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভাপতি কর্তৃক সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান সভাকে অবহিত করেন যে, বিসিকের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে এপিএ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী GRS বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে ০২ (দুই)টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। সেই অনুসারে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের আজ ২য় সভা আহবান করা হয়েছে। সর্বশেষ গত ২০.১১.২০২৩ খ্রি. তারিখ ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের এপিএ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী GRS বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। গত সভার কার্যবিবরণীতে কোনো সংশোধনী না থাকায় তা সর্বসম্মতিক্রমে দৃঢ় করা হয়। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী শৃঙ্খলা শাখার প্রধান কর্তৃক সভার কার্যপত্র ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করা হয়। এ বিষয়ে আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহ নিম্নরূপ:

➤ আলোচ্যসূচি-০১ : অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পন্নকরণ এবং এ বিষয়ে ছক মোতাবেক তথ্য প্রেরণ।

• আলোচনা: : সভাপতি মাঠপর্যায়ে অনলাইন ও অফলাইনে জিআরএস-এ প্রাপ্ত কোন অভিযোগ পেন্ডিং আছে কিনা সে বিষয়ে জানতে চাইলে আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক, রাজশাহী সভাকে অবহিত করেন যে, জিআরএস-এ অনলাইনে অভিযোগ পাওয়া যায়না বলেই চলে। বেশিরভাগ অভিযোগ সরাসরি পাওয়া যায় এবং সেগুলো সমাধান করা হয়ে থাকে সরাসরি। তিনি আরও বলেন যে, জিআরএস বিষয়ে অনলাইনে এধরনের সভা আয়োজনের মাধ্যমে কর্মকর্তাদের উৎসাহ বাড়ানো সম্ভব এবং এ ধরনের সভা আগামী দিনগুলোতে অব্যাহত থাকবে।

নাটোর, ময়মনসিংহ, কুমিল্লাসহ অন্যান্য জেলার প্রধানগণ সভাপতির সাথে এ বিষয়ে বিশদ মতবিনিময় করেন। সকলকে তৎপর হয়ে কাজ করতে হবে, সমস্যার সমাধান করতে হবে এবং সকল সেবাগ্রহীতার প্রতি আচরণ পূর্ন হতে হবে মর্মে সভাপতি উল্লেখ করেন।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি এবং এ বিষয়ে ছক মোতাবেক তথ্য প্রেরণের বিষয়ে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

• সিদ্ধান্ত- ০১ : অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে এবং এ বিষয়ে ছক মোতাবেক তথ্য প্রেরণ করতে হবে।

• বাস্তবায়নকারী : বিসিক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনীত মাঠ পর্যায়ের সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)।

➤ আলোচ্যসূচি-০২ : আইন/ নীতি/ বিধির আলোকে যথাযথভাবে কার্যক্রম সম্পাদন।

• আলোচনা: : শৃঙ্খলা শাখার প্রধান সভায় এই বিষয়ে বলেন যে, মাঠপর্যায়ে বিসিকের সকল কার্যালয়ে আইন/ নীতি/ বিধির আলোকে যথাযথভাবে কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য সকলেই তৎপর হয়ে কাজ করে থাকেন। এই বিষয়ে কুমিল্লা জেলা প্রধান বলেন যে, আইন/ নীতি/ বিধির আলোকে সকল সেবা সহজীকরণের জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত রয়েছে। গাঁইবান্দা, চট্টগ্রাম, খুলনাসহ অন্যান্য জেলার প্রধানগণ এ বিষয়ে সভাপতির সাথে বিশদ মতবিনিময় করেন।

সভাপতি উল্লেখ করেন যে, সকলকে সীমাবদ্ধতা নিয়েই কাজ করতে হবে এবং সমস্যার সমাধান করতে হবে। কেননা সেবাগ্রহীতাগণ সেবা পেয়ে সন্তুষ্ট হলে তা আমাদের নিজেরদের প্রাপ্তি এবং সরকারের প্রাপ্তি হিসেবে বিবেচিত হবে।

# গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

## শিল্প মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)

প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (শৃঙ্খলা শাখা)

৩৯৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮

Website: www.bscic.gov.bd, E-mail: info@bscic.gov.bd



সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে বিসিকের সকল কার্যালয়ে আইন/নীতি/বিধির আলোকে যথাযথভাবে কার্যক্রম সম্পাদনের বিষয়ে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

• সিদ্ধান্ত- ০২ : বিসিকের সকল কার্যালয়ে আইন/ নীতি/ বিধির আলোকে যথাযথভাবে কার্যক্রম সম্পাদন করতে হবে।

• বাস্তবায়নকারী : আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, রাজশাহী ও খুলনা।

➤ আলোচ্যসূচি-০৩ : সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত নির্দিষ্ট সময় সীমার মধ্যে সেবা প্রদান।

• আলোচনা: গাজীপুর জেলা প্রধান আলোচনায় অংশ নিয়ে জানান যে, সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সকল সেবা যথাসময়ে প্রদান করা হয়ে থাকে। ময়মনসিংহ, কুড়িগ্রাম, নাটোরসহ অন্যান্য জেলার প্রধানগণ এ বিষয়ে সভাপতির সাথে বিশদ মতবিনিময় করেন।

সভাপতি উল্লেখ করেন যে, সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী বিসিকের সকল সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ করতে হবে, যথাসময়ে সেবা প্রদানের জন্য সকলকে কাজ করতে হবে এবং সমস্যার সমাধান করতে হবে।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে বিসিকের সকল কার্যালয়ে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সকল সেবা যথাসময়ে প্রদানের বিষয়ে সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখার বিষয়ে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

• সিদ্ধান্ত- ০৩ : বিসিকের সকল কার্যালয়ে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সকল সেবা যথাসময়ে প্রদানের বিষয়ে সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা অব্যাহত রাখতে হবে।

• বাস্তবায়নকারী : ০১। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা/ চট্টগ্রাম/ রাজশাহী/ খুলনা।

০২। অধ্যক্ষ, বিসিক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, উত্তরা, ঢাকা।

০৩। প্রধান নকশাবিদ, বিসিক, ঢাকা।

০৪। অফিস প্রধান, বিসিক জেলা কার্যালয় (সকল)।

০৫। শিল্পনগরী কর্মকর্তা, বিসিক শিল্পনগরী (সকল)।

০৬। উপমহাব্যবস্থাপক, লবণ শিল্পের উন্নয়ন কার্যালয়, বিসিক, কক্সবাজার।

০৭। সহকারী মহাব্যবস্থাপক, সিআইডিপি, বিসিক, রাজমাটি।

➤ আলোচ্যসূচি-০৪ : আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) এ যুক্তকরণ।

• আলোচনা: ময়মনসিংহ, ঠাকুরগাঁও এবং বিসিকের আরও কিছু জেলা প্রধান বলেন যে, GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) ব্যবহারের বিষয়ে অনেক সেবাগ্রহীতাদের অবগত করলেও অনলাইনে নিবন্ধন প্রক্রিয়া তাঁদের কাছে জটিল মনে হওয়ায় তাঁরা এর মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করার বিষয়ে অনীহা প্রকাশ করেন এবং তাঁরা আরও বলেন যে অনেক জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তাগণ অনলাইনে জিআরএস এর ব্যবহার সম্পর্কে অবগত নন। এ বিষয়ে শৃঙ্খলা শাখার প্রধান সভার সকল সদস্যকে অবহিত করেন যে; ডি-নথির ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) ব্যবহার করতে হয়। প্রশিক্ষণ শাখা, বিসিক, ঢাকার মাধ্যমে ইতোমধ্যে অনেক জেলা প্রধান ও অন্যান্য কর্মকর্তাগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। যেসব জেলার কর্মকর্তাগণ এখনও জিআরএস প্রশিক্ষণ পাননি তাঁদের মধ্যে বিসিক জেলা কার্যালয়, ঢাকা, কুমিল্লা, ময়মনসিংহ, কোনাবড়ী, ঠাকুরগাঁও, গোপালগঞ্জ, কুড়িগ্রাম, চাঁদপুর, গাঁইবান্ধা, খুলনা, সাতক্ষীরা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, কক্সবাজার উল্লেখযোগ্য। যারা এখনও প্রশিক্ষণ পাননি তাঁদের জন্য প্রশিক্ষণ শাখা, বিসিক, ঢাকার মাধ্যমে GRS বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হবে মর্মে প্রশিক্ষণ শাখার প্রধান সভায় উল্লেখ করে করেন। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান এ বিষয়ে জানান যে, ইতোমধ্যে Whatsapp এ GRS সংক্রান্ত একটি গ্রুপ খুলে প্রায় সকলকে যুক্ত করা হয়েছে।

GRS সম্পর্কে নাটোর এবং ময়মনসিংহ জেলা প্রধান বলেন যে তাঁদের কার্যালয় ডি-নথির আওতাভুক্ত হয়েছে তবে অনলাইনে অভিযোগের বিষয়ে ব্যবস্থা নেয়ার জন্য তাঁদের জেলার কর্মকর্তাদের এই বিষয়ে প্রশিক্ষণ



# গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

## শিল্প মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)

প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (শৃঙ্খলা শাখা)

৩৯৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮

Website: www.bscic.gov.bd, E-mail: info@bscic.gov.bd

১৬/০৮  
১৭/০৮



প্রয়োজন। চাঁদপুর ও লক্ষীপুর জেলা প্রধান বলেন যে তাঁদের জেলা কার্যালয় এখনও ডি-নথির আওতাভুক্ত হয়নি। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান আইসিটি সেল, বিসিক, ঢাকা'কে এই বিষয়ে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ জানান। সভাপতি প্রশিক্ষণের বিষয়ে বলেন যে, প্রশিক্ষণ শাখা, বিসিক, ঢাকা প্রত্যেক জেলার কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ দেয়ার জন্য প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা তৈরি করে বিসিক প্রধান কার্যালয়ে প্রশিক্ষণ দেয়ার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিবে। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান এ বিষয়ে বলেন যে, যে সকল কার্যালয় জিআরএস আওতাভুক্ত হয়নি তাঁদেরকে জিআরএস বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেয়ার পূর্বেই GRS এর আওতাভুক্ত করার কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

কুমিল্লা, ঠাকুরগাঁও, গোপালগঞ্জ, বরগুণাসহ অন্যান্য জেলার প্রধানগণ এ বিষয়ে সভাপতির সাথে বিশদ মতবিনিময় করেন। সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) এ যুক্তকরণের জন্য শৃঙ্খলা শাখার প্রধানকে ও আইসিটি সেলের প্রধান কাজ করতে হবে মর্মে সভাপতি উল্লেখ করেন।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) এ যুক্তকরণ করতে হবে এবং প্রশিক্ষণ শাখার মাধ্যমে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) ব্যবহারের বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে মর্মে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

- সিদ্ধান্ত- ০৪ : ক) সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয় এবং শিল্পনগরী কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) এ যুক্তকরণ করতে হবে।  
খ) সকল জেলা প্রধানগণ ও শিল্পনগরী কর্মকর্তাদের বিসিক GRS এর Whatsapp গ্রুপে যুক্ত করতে হবে।  
গ) বিসিক জেলা কার্যালয়, ঢাকা, কুমিল্লা, ময়মনসিংহ, কোনাবাড়ী, ঠাকুরগাঁও, গোপালগঞ্জ, কুড়িগ্রাম, চাঁদপুর, গাইবান্ধা, খুলনা, সাতক্ষীরা, চাঁপাইনবাবগঞ্জ, কক্সবাজারসহ অদ্যাবধি যারা GRS সফটওয়্যার ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) ব্যবহারের বিষয়ে প্রশিক্ষণ পাননি তাঁদেরকে প্রশিক্ষণ শাখার মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।

- বাস্তবায়নকারী : ১। আইসিটি সেল প্রধান, বিসিক, ঢাকা। ২। প্রশিক্ষণ শাখা প্রধান, বিসিক, ঢাকা। ৩। শৃঙ্খলা শাখা প্রধান, বিসিক, ঢাকা।

➤ আলোচ্যসূচি-০৫ : বিসিক এর সকল কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন।

- আলোচনা: : আঞ্চলিক পরিচালক, আঞ্চলিক কার্যালয়, রাজশাহী বলেন যে, রাজশাহী আঞ্চলিক কার্যালয়ের আওতাভুক্ত ১৬ টি কার্যালয়গুলোতে অভিযোগ বাস্তব রয়েছে তবে অভিযোগের পরিমাণ খুবই নগণ্য। যেসব অভিযোগ মৌখিকভাবে পাওয়া যায় সেগুলো সরাসরি দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে। এ বিষয়ে আঞ্চলিক পরিচালকগণ সভাপতির সাথে মতবিনিময় করেন। অভিযোগ বাস্তব স্থাপনের বিষয়ে শৃঙ্খলা শাখার প্রধান বিসিকের সকল জেলা কার্যালয়ের প্রধানগণকে গাজীপুর জেলার অভিযোগ বাস্তবকে মডেল বিবেচনা করে অভিযোগ বাস্তব অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি, আপিল কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি উল্লেখপূর্বক অভিযোগ বাস্তব স্থাপনের জন্য পরামর্শ দেন।

যে সকল দপ্তরে অদ্যাবধি অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করা হয়নি সেখানে অনতিবিলম্বে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করতে হবে। সভাপতি প্রতি মাসের ১৫ তারিখ অভিযোগ বাস্তব খুলে অভিযোগের তথ্য বিসিকের জিআরএস (GRS) Whatsapp গ্রুপে শেয়ার করার জন্য সকল জেলা প্রধানগণকে নির্দেশনা প্রদান করেন এবং সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাস্তব স্থাপনের বিষয়টি আঞ্চলিক পরিচালকগণকে তদারকি করতে হবে মর্মে সভাপতি উল্লেখ করেন।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে, যে সকল দপ্তরে অদ্যাবধি অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করা হয়নি সেখানে অনতিবিলম্বে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করতে হবে। সকল দপ্তরে গাজীপুর জেলার অভিযোগ বাস্তবকে মডেল বিবেচনা করে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করতে হবে এবং সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাস্তব স্থাপনের বিষয়টি আঞ্চলিক পরিচালকগণকে তদারকি করবেন মর্মে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। এছাড়া প্রতি মাসের ১৫ তারিখ অভিযোগ বাস্তব খুলে অভিযোগের তথ্য

১৭০



বিসিকের জিআরএস (GRS) Whatsapp গ্রুপে শেয়ার করার বিষয়ে সভায় অংশগ্রহণকারী সকল সদস্য একমত পোষণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

• সিদ্ধান্ত- ০৫

- ক) যে সকল দপ্তরে অদ্যাবধি অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করা হয়নি সেখানে অনতিবিলম্বে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করতে হবে।  
খ) সকল দপ্তরে স্থাপিত অভিযোগ বাস্তব স্থাপন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি, আপিল কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি উল্লেখ করতে হবে।  
গ) সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাস্তব স্থাপনের বিষয়টি আঞ্চলিক পরিচালকগণ তদারকি করবেন। প্রতি মাসের ১৫ তারিখ অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করতে হবে এবং অভিযোগের তথ্য বিসিকের জিআরএস (GRS) Whatsapp গ্রুপে শেয়ার করতে হবে।

• বাস্তবায়নকারী

- ১। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, রাজশাহী ও খুলনা। ২। অফিস প্রধান, বিসিক জেলা কার্যালয় (সকল)। ৩। শিল্পনগরী কর্মকর্তা, বিসিক শিল্পনগরী (সকল)।

➤ আলোচ্যসূচি-০৬

• আলোচনা:

সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কে অবহিতকরণ।

সভাপতি মাঠপর্যায়ে সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করা হয় কিনা সে বিষয়ে জানতে চাইলে শুজলা শাখা প্রধান সভাকে অবহিত করেন যে, আঞ্চলিক পরিচালকগণ, বিসিকের কিছু জেলা প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তাগণ সেবা গ্রহীতাগণকে নিয়ে এ ধরনের সভা আয়োজন করে থাকেন। তিনি আরও বলেন যে, এ ধরনের সভা প্রত্যেক জেলায় আয়োজন করা হলে সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে আরও অবগত করা যাবে এবং বিসিকের সেবা প্রদানে মান আরও উন্নত করা সম্ভব হবে। তবে জিআরএস বিষয়ে আরও মোটিভেশন প্রয়োজন মর্মে তিনি সভাকে জানান।

সভাপতি উল্লেখ করেন যে, মাঠপর্যায়ে সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করতে হবে। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

• সিদ্ধান্ত- ০৬

মাঠপর্যায়ে সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

• বাস্তবায়নকারী

- ০১। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা/ চট্টগ্রাম/ রাজশাহী/ খুলনা।  
০২। অধ্যক্ষ, বিসিক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট, উত্তরা, ঢাকা।  
০৩। প্রধান নকশাবিদ, বিসিক, ঢাকা।  
০৪। অফিস প্রধান, বিসিক জেলা কার্যালয় (সকল)।  
০৫। শিল্পনগরী কর্মকর্তা, বিসিক শিল্পনগরী (সকল)।  
০৬। উপমহাব্যবস্থাপক, লবণ শিল্পের উন্নয়ন কার্যালয়, বিসিক, কক্সবাজার।  
০৭। সহকারী মহাব্যবস্থাপক, সিআইডিপি, বিসিক, রাজশাহী।

সভার এ পর্যায়ে সকল কার্যালয়ের নিজস্ব ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কিত সেবা বস্ত্রটি প্রধান কার্যালয়ের অনুকরণে নিয়মিত হালনাগাদ করার জন্য শুজলা শাখার প্রধান সভার সকল সদস্যকে সভাপতির মাধ্যমে অনুরোধ জানান।

পরিশেষে অন্য কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(শ্যামলী নবী)

যুগ্মসচিব

পরিচালক (প্রশাসন)

বিসিক, ঢাকা

ও

সভাপতি

বিসিক প্রধান কার্যালয়ের GRS সংক্রান্ত অংশীজন সভা।