

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিল্প মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)
প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (শৃঙ্খলা শাখা)
৩৯৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮

বিষয়: জিআরএস বিষয়ে বিসিক এর স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব কাজী মাহবুবুর রশিদ
পরিচালক (প্রশাসন), বিসিক, ঢাকা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
বিসিক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সভার তারিখ : ৬ মাঘ ১৪৩১/২০ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রি।

সময় : সোমবার বেলা ০৩.০০ ঘটিকা।

মাধ্যম : জুম অ্যাপ।

উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান সভাকে অবহিত করেন যে, বিসিকের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে এপিএ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী GRS বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে ০১ (এক) টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। সেই অনুসারে ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের এ সভা আহ্বান করা হয়েছে। সর্বশেষ গত ০৪.০৬.২০২৪ খ্রি. তারিখ ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের এপিএ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী GRS বিষয়ে অংশীজনদের সমন্বয়ে 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: মাঠ পর্যায়ে অনলাইন ও অফলাইনে জিআরএস-এ প্রাপ্ত কোন অভিযোগ পেন্ডিং আছে কিনা সে বিষয়ে জানতে চাওয়া হলে উপব্যবস্থাপক, বিসিক জেলা কার্যালয়, নীলফামারী সভাকে অবহিত করেন যে, জিআরএস-এ অনলাইনে অভিযোগ পাওয়া যায়না বললেই চলে। বেশিরভাগ অভিযোগ সরাসরি পাওয়া যায় এবং সেগুলো সরাসরি সমাধান করা হয়ে থাকে। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক, ঢাকা এবং বিসিক জেলা কার্যালয়, রাঙামাটিসহ অন্যান্য জেলার প্রধানগণ এ বিষয়ে বিশদ মতবিনিময় করেন। আলোচনাকালে মাঠ পর্যায়ে অনলাইনে কিংবা অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এ সন্নিবেশিত নির্ধারিত ছক মোতাবেক মাসিক রিপোর্ট বিসিক প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ জানানো হয়।

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 নির্ধারিত 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: আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক, ঢাকা সভায় এই বিষয়ে বলেন যে, মাঠপর্যায়ে বিসিকের সকল কার্যালয়ে আইন/নীতি/বিধির আলোকে যথাযথভাবে কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য সকলেই তৎপর হয়ে কাজ করে থাকেন। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক, রাজশাহী এবং বিসিকের কয়েকটি জেলা কার্যালয়ের প্রধানগণ এ বিষয়ে বিশদ মতবিনিময় করেন। আইন/নীতি/বিধির আলোকে কার্যক্রম সম্পাদনের সকলকে আরও যত্নবান হওয়ার জন্য অনুরোধ জানানো হয়।

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: আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার (www.grs.gov.bd) এ যুক্তকরণ।

আলোচনা: এ বিষয়ে সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিসিক জেলা কার্যালয়, রাঙ্গামাটি বলেন, রাঙ্গামাটিসহ বিসিকের ০৩ পার্বত্য জেলা কার্যালয়ে ডি-নথি না থাকায় GRS সফটওয়্যার (www.grs.gov.bd) ব্যবহার করতে পারছেন না। পরবর্তীতে বিসিক লক্ষ্মীপুর, লবণ শিল্পের উন্নয়ন কার্যালয়, কক্সবাজার ও কিশোরগঞ্জে ডি-নথি আইডি-পাসওয়ার্ড নেই মর্মে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রধান কর্তৃক সভাকে জানানো হয়। এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয় এবং আইসিটি সেল, বিসিক, ঢাকায় যোগাযোগ করে ডি-নথি আইডি খোলার অনুরোধ জানানো হয়। বিসিকের কিছু জেলা প্রধান বলেন যে, GRS সফটওয়্যার (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) 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 প্রধান, যশোর/খুলনা/চুয়াডাঙ্গা/রংপুর/খাগড়াছড়ি/কক্সবাজার/কুমিল্লা/ঝালকাঠি/বান্দরবান/চাঁপাইনবাবগঞ্জ/গাইবান্ধা এবং শিল্পনগরী কর্মকর্তা, বিসিক, যশোর/ভোলা/টাঙ্গাইল/চুয়াডাঙ্গা/ঠাকুরগাঁও/রংপুর/কুড়িগ্রাম/শরীয়তপুর/কাঁচপুর, নারায়ণগঞ্জ/খাগড়াছড়ি/গোপালগঞ্জ/নওগাঁ/সাতক্ষীরা/নিজকুঞ্জরা, ফেনী/হবিগঞ্জ/রাজবাড়ী/রাজশাহী এবং প্রশাসনিক কর্মকর্তা, আঞ্চলিক কার্যালয়, চট্টগ্রাম উল্লেখযোগ্য। যারা এখনও প্রশিক্ষণ পাননি তাঁদের জন্য প্রশিক্ষণ শাখা, বিসিক, ঢাকার মাধ্যমে GRS বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করার জন্য প্রশিক্ষণ শাখাকে অনুরোধ করা হবে মর্মে শৃঙ্খলা শাখার প্রধান উল্লেখ করেন। শৃঙ্খলা শাখার প্রধান আরও জানান যে, ইতোমধ্যে Whatsapp এ GRS সংক্রান্ত একটি গ্রুপ খুলে প্রায় সকলকে যুক্ত করা হয়েছে।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার (www.grs.gov.bd) এ যুক্তকরণ করতে হবে এবং প্রশিক্ষণ শাখার মাধ্যমে GRS সফটওয়্যার (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-০৩:

ক) সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয় এবং শিল্পনগরী কার্যালয়সমূহকে GRS সফটওয়্যার (www.grs.gov.bd) এ যুক্তকরণ করতে হবে।

খ) সকল জেলা প্রধানগণ ও শিল্পনগরী কর্মকর্তাদের বিসিক GRS এর Whatsapp গ্রুপে যুক্ত করতে হবে।

গ) যে সকল জেলা প্রধানগণ ও শিল্পনগরী কর্মকর্তাগণ অদ্যাবধি যারা GRS সফটওয়্যার (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-০৪: বিসিক এর সকল কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন।

আলোচনা: এ বিষয়ে কয়েকজন জেলা কার্যালয় প্রধান সভায় মতবিনিময় করেন। যে সকল দপ্তরে অদ্যাবধি অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করা হয়নি সেখানে অনতিবিলম্বে অভিযোগ বাস্তব স্থাপন স্থাপনের অনুরোধ জানানো হয়। অভিযোগ বাস্তব অভিযোগ

নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি, আপিল কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি উল্লেখপূর্বক অভিযোগ বাক্স স্থাপনের জন্য পরামর্শ প্রদান করা হয়।

এছাড়া প্রতি মাসের ১৫ তারিখ অভিযোগ বাক্স খুলে অভিযোগের তথ্য বিসিকের জিআরএস (GRS) Whatsapp গ্রুপে শেয়ার করার জন্য সকল জেলা প্রধানগণকে অনুরোধ করা হয় এবং সকল আঞ্চলিক কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়সমূহে অভিযোগ বাক্স স্থাপনের বিষয়টি আঞ্চলিক পরিচালকগণকে তদারকি করার অনুরোধ করা হয়।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে, এ বিষয়ে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

সিদ্ধান্ত-০৪:

- ক) যে সকল দপ্তরে অদ্যাবধি অভিযোগ বাক্স স্থাপন করা হয়নি সেখানে অনতিবিলম্বে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করতে হবে।
খ) সকল দপ্তরে স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে 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 বাক্স স্থাপনের বিষয়টি আঞ্চলিক পরিচালকগণ তদারকি করবেন। প্রতি মাসের ১৫ তারিখ অভিযোগ বাক্স খুলতে হবে এবং অভিযোগের তথ্য বিসিকের জিআরএস (GRS) Whatsapp গ্রুপে শেয়ার করতে হবে।

বাস্তবায়নকারী: ০১। আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, ঢাকা, চট্টগ্রাম, রাজশাহী ও খুলনা। ০২। অফিস প্রধান, বিসিক জেলা কার্যালয় (সকল)। ৩। শিল্পনগরী কর্মকর্তা, বিসিক শিল্পনগরী (সকল)।

আলোচ্যসূচি-০৫: সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কে অবহিতকরণ।

আলোচনা: সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কে অবহিতকরণের বিষয়ে আঞ্চলিক পরিচালক, বিসিক, ঢাকা বলেন, তাঁর কার্যালয়ে এ সংক্রান্ত একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে। আঞ্চলিক পরিচালকগণ, বিসিকের কিছু জেলা প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তাগণ সেবা গ্রহীতাগণকে নিয়ে এ ধরনের সভা আয়োজন করে থাকেন মর্মে সভাকে অবহিত করেন। সভাপতি এ ক্ষেত্রে 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।


তিনি আরও বলেন, 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-০৫: 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, রাঙ্গামাটি।

সভার এ পর্যায়ে সকল কার্যালয়ের নিজস্ব ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সম্পর্কিত সেবা বক্সটি প্রধান কার্যালয়ের অনুকরণে নিয়মিত হালনাগাদ করার জন্য সভার সকল সদস্যকে অনুরোধ জানানো হয়।

পরিশেষে অন্য কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।


(কাজী মাহবুবুর রশিদ)
উপসচিব
পরিচালক (প্রশাসন)
বিসিক, ঢাকা

ও
সভাপতি, বিসিক প্রধান কার্যালয়ের জিআরএস
সংক্রান্ত অবহিতকরণ সভা।