

বিভাগীয় সমন্বয় কার্যালয়, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন

ସୂଚୀ-୧-୨୦୨୪

[illegible]

2023-24

তারিখঃ ০২/১০/২০২৪খ্রিঃ।

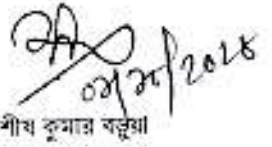
नमः अर्थात् अष्टाङ्गयोगात् प्राप्तः सुखेन आनन्देन च गच्छेत् ।
२। निरुक्तं च महाभक्तिरूपम्, अथवा आनन्दम्, ज्ञानम् ।
बुद्धि आकर्षणं, रूपाभिरुक्तं (पञ्चआह्वयम्) च एवम् ।
एभिः चारण्यभक्त्या हिम्, अथवा आनन्दम्, ज्ञानम् ।


 ଉପାଧ୍ୟକ୍ଷ, ମୁଖ୍ୟାଳୟ, ବ୍ରହ୍ମପୁର
 ଗୁପ୍ତ-ନିବନ୍ଧକ
 ବିଭାଗୀୟ ମ୍ୟାନାଜର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ,
 କଟକ।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়
সিলেট
www.coop.sylhetdiv.gov.bd

প্রত্যয়নপত্র

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাইতেছে যে, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কর্মসম্পাদন [সূচক ১.১.১ নির্দিষ্ট সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি] এর অধীনে এই ত্রৈমাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। ফলে উক্ত লক্ষ্যমাত্রার আলোকে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২৪) পর্যন্ত অর্জন ১০০% এবং মোট অর্জনের হার ১০০%।



আশীষ কুমার বহুয়া

যুগ্ম-নিবন্ধক

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়

সিলেট।

☎ 2996631280

ই-মেইল jr.sylhet@coop.gov.bd

ক্র.সং	কেজার নাম	বিবেচ্য মাঠে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাঠের কেজার	মোট অভিযোগ (০+৪+৫+৬)	অন্য পদ্ধতি দ্বারা	বিবেচ্যমাঠে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত*১০০/ মোট অভিযোগ)
		ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রতিষ্ঠিত পদ্ধতিতে	অপ্রত্যাশিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রম হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রম হয়েছে	
১	১	০	৪	০	৬	৭	৬	২	১০	১১	১১
২	সিজেটি	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০%
২	সুনামগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০%
৩	মৌলভীবাজার	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০%
৪	হবিগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০%
মোট :		০	০	০	০	০	০	০	০	০	০%

স্মারক নং: ৪৭/৬২.০০০০.০০২/২৭.৭৫৪.১৫-২০৬

তারিখ: ৩০/০৯/২০২৪ খ্রি.

সনদ প্রাপ্তি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো:

০১. নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপ-নিবন্ধক (প্রশাসন), সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।

০২. অফিস নথি।

সদকাহী নিবন্ধক
৩০/৯/২০২৪
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়
সিজেটি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়
সিলেট।
www.coop.sylhetdiv.gov.bd

স্মারক নং-৪৭.৬১.০০০০.৩০১.৩৯.০৩৯.২২-১৩১

তারিখ- ১৭/৯/২০২৪ খ্রিঃ।

সভার নোটিশ

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২০২৫ এর আওতায় বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আয়োজিত সভা আগামী ২২/০৯/২০২৪খ্রিঃ তারিখ রোজ রবিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর সম্মেলন কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব আশীষ কুমার বড়ুয়া, যুগ্ম নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

আলোচ্যসূচিঃ

- ১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
- ২। বিবিধ।


২৭-৯-২৪
আশীষ কুমার বড়ুয়া
যুগ্ম-নিবন্ধক
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,
সিলেট।

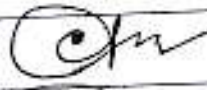
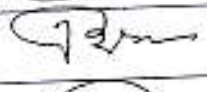
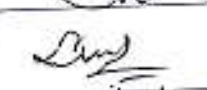
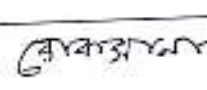
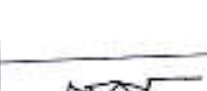
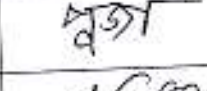
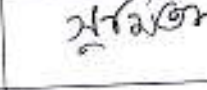
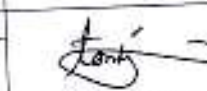
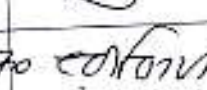
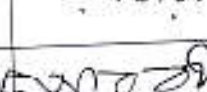
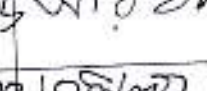
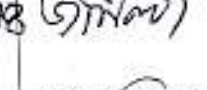
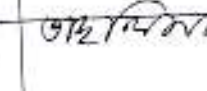
বিতরণ :

১. জেলা সমবায় অফিসার/পরিদর্শক, জেলা সমবায় অফিস, সিলেট/পুনামগঞ্জ/হবিগঞ্জ/মৌলভীবাজার।
২. উপজেলা সমবায় অফিসার,..... সিলেট/পুনামগঞ্জ/হবিগঞ্জ/মৌলভীবাজার।
৩. সভাপতি/সম্পাদক.....স.স.লিঃ.....সিলেট সদর, সিলেট।
৪. জনাব.....
৫. অফিস নথি

জ্ঞাতার্থে :

যুগ্ম-নিবন্ধক (গবেষণা ও এমআইএস), সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে
অবহিতকরন সভা
তারিখঃ ২২/৯/২০২৪

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
০১	শ্রী: বজ্রিণ আশুতোষ DCO	জেলা সমন্বয় কর্মসূচী মুন্সীগঞ্জ	০১৭৭০৬৫৩৪০৭	
০২	কোম্পানী বহিষ্কৃত অধিকার	DCO, কলিকাতা	০১৭৩-৩৫৩৫৫৭	
০৩	চব্বন দত্ত, DCO	জেলা সমন্বয় কর্মসূচী, সিলেট	০১৭১১-৪৫৭৭৫	
০৪	শ্রী: আশুতosh	জিপিও, হুগলি	০১৭২০১২৭১০৭	
০৫	শ্রী: কলিমা সি.সি.ও.	জেলা সমন্বয় কর্মসূচী, সিলেট	০১৭১৬৫৫৫৫০	
০৬	শ্রী: আশুতosh DCO	জেলা সমন্বয় কর্মসূচী কলিকাতা	০১৭১৬-৩৭২৭৫০	
০৭	কোম্পানী অধিকার	জেলা সমন্বয় কর্মসূচী সিলেট	০১৭০১-১৭০৬৪২	
০৮	কোম্পানী অধিকার	পূর্ব জিপিও কলিকাতা	০১৩১৬৫৫৫৫৩	
০৯	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭২৩৩৭ ২০১	
১০	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭৫৪০৭৫ ৩১৭	
১১	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭০৩৩৫৫৪	
১২	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭১৭২৩০৭০	
১৩	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭০০৪১৪৩৫	
১৪	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১২৭৭৪৭২২৪৪	
১৫	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭০৪১৪০ ৪৫	
১৬	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭৪২৪৫৭৭৪	
১৭	কোম্পানী অধিকার	কলিকাতা অধিকার	০১৭৭২৬৫০৫৬	

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১৮	মুজিব মন্ডলার প্রাচ্যার সাধারণ সম্পাদক	এডলি - জুয়ু জা. প্রাচ্যার পরিচালক	০১৭১২ ৩৭৭৭ ৬০	
১৯	প্রবাল বিশ্বাস সম্পাদক	ইলি জুয়ু জা. প্রাচ্যার পরিচালক	০১৭৭৭-০৭৭৭৬	
২০	সম্পাদক সম্পাদক সম্পাদক	এডলি জিএ প্রাচ্যার পরিচালক	০১৭১৭৪২০০৭	সম্পাদক
২১	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭৪২৪২ ৪৬৬৭	আবুল কালাম
২২	রাবিয়া সম্পাদক	এ	০১৭৪২৪২ ৪৬৬৭	রাবিয়া
২৩	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭০৭৪৪০ ৭৪০	আবুল কালাম
২৪	দুলাল চান (০১৭৪৪) সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭০০০০ ০০৭	দুলাল চান
২৫	বিলকিস সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭০০৩১ ৪৪৭০	বিলকিস
২৬	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭২০ ৭৪৭ ৭৬	এ
২৭	আবুল কালাম সম্পাদক	এ	০১৭২৬ ২৪৭৩৭	
২৮	আবুল কালাম সম্পাদক	এ	০১৭১৬ ৭৫৭২৫	
২৯	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭২৭৭ ৩৩৭০৭	
৩০	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭১৭৭ ৪৪৭৭৭	
৩১	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭১২ ৪০৬৬৫	
৩২	আবুল কালাম সম্পাদক	এডলি জুয়ু জা. সাধারণ সম্পাদক	০১৭১২-৩৩১৬২	

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২০২৫ এর আওতায় ২২/৯/২০২৪ খ্রি: তারিখে বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট বিভাগ, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত অবহিতকরন সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি: আশীষ কুমার বড়ুয়া বিভাগীয় যুগ্ম-নিবন্ধক ও আহ্বায়ক।	স্থান: বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর সঞ্চালন কক্ষ। তারিখ: ২২/৯/২০২৪ খ্রি:। সময়: সকাল ১০.০০ ঘটিকা, উপস্থিতি: (পরিশিষ্ট- ক)
--	--

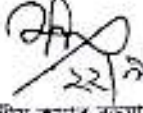
অধা ২২/৯/২০২৪খ্রি: তারিখে সকাল ১০.০০ ঘটিকায় বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২০২৫ এর আওতায় বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট বিভাগ, এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা জনাব আশীষ কুমার বড়ুয়া, যুগ্ম-নিবন্ধক সিলেট বিভাগ, সিলেট এর সভাপতিতে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় সিলেট বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং সমবায় সমিতির সদস্যগণ ও অন্যান্য সুধীজন উপস্থিত ছিলেন। সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন।

ক্র নং	বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
০১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	সভার শুরুতে সভাপতি সাহেব অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ নিয়ে আলোচকপাত করেন। এরপর অভিযোগ নিষ্পত্তি নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। প্রাপ্ত অভিযোগ তিন ধরনের বলে বিবেচিত হয় (ক) নাগরিক অভিযোগ; (খ) অভ্যন্তরিন অভিযোগ; (গ) প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ। প্রাপ্ত অভিযোগ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয়। সরকারি দপ্তরে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হয়। অনিকের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। তবে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের প্রয়োজন হলে আরো ১০দিন সময় পাওয়া যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির জন্য ০১ জন আপিল কর্মকর্তা থাকে। অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংশ্লিষ্ট হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে হয়। আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা ৩০ কর্মদিবস। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬০ কর্মদিবস। নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে প্রথম অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে একই ভাবে যদি কোন অফিসে পরবর্তী ৬ মাসে (ডিসেম্বর-মে) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায় পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (জুন) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। পুরো বছরে জিআর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে দুইটি সভা আয়োজন করতে হবে। কোন অর্ধবার্ষিকীতে অভিযোগ পাওয়া গেলে উক্ত অর্ধবার্ষিকীতে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজনের প্রয়োজন নেই। ২০২৪-২০২৫ অর্ধবছরের লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১২ মাসে ১২টি প্রতিবেদন এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অগ্রগতি প্রতিবেদন/রিটার্ন দাখিল বিষয়ে আলোচনা হয়।	১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন করতে হবে। ২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন/রিটার্নসহ সকল অগ্রগতি প্রতিবেদন ও স্বচ্ছ প্রমানক সংরক্ষণ করে যথাসময়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর দাখিল করতে হবে। ৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সকল সূচক অনুযায়ী সকল অর্জন ও অগ্রগতি ওয়েবসাইটে নিয়মিত আপলোড দিতে হবে। ৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা -২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী আওতাধীন দপ্তর সংস্থা/ অফিসে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির তিথিতে নম্বর প্রদান করা হবে তবে যে সব মন্ত্রণালয় / বিভাগীয় কার্যয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা /অফিস নেই সে সব ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যায়ালোচনায় অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ ,করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ও বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারি।

০২	জি আরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন।	১ম ত্রৈমাসিক পর্যন্ত জেলা ও উপজেলা কর্মালয়ের ওয়েবসাইট অবজারেশনে দেখা যায় অধিকাংশ কেব্রেই জি আরএস সফটওয়্যার হালনাগাদকরণ করা হয়নি এবং অনেকেরই এ বিষয়ে ধারণা নেই। লক্ষ্যমাত্রা মোতাবেক বিভাগীয় কার্যালয়ের জি আরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে বলে সভাপতি মহোদয় উল্লেখ করেন এবং প্রশিক্ষণসভা আন মাঠ পর্যায়ে কাজে লাগানোর নির্দেশনা প্রদান করেন। সভাপতি মহোদয়ের উল্লিখিত বিষয় নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। উপস্থিত সদস্য ও সুধীবৃন্দ এ ব্যাপারে মত প্রকাশ করেন।	৫। ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী জি আরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে এবং প্রশিক্ষণসভা আন মাঠ পর্যায়ে কাজে লাগানোর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এছাড়া অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কাওব্রুম শংকর অর্থব্যয়িক প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে।	জেলা সমন্বয় কর্মকর্তা, উপজেলা সমন্বয় কর্মকর্তা ও বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারি।
০৩	অবহিতকরণ সভা সংক্রান্ত।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকহোস্তারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার জন্য গুম্ব আরোপ করা হয়। কারন অনেকেরই এর আওতায় নিজেদের অধিকার ও বিভিন্ন ধরনের সমস্যা/অভিযোগের বিষয়ে জানানোর যে সুযোগ রয়েছে তা জানেনই না। যার জন্য প্রয়োজনীয় কেব্রে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে কোন অভিযোগ পওয়া যায়না। সমিতির উপস্থিত নেতৃবৃন্দ সমন্বয় সমিতির ব্যবস্থাপনাসহ বিভিন্ন সমস্যার কথা উল্লেখ করেন। সভায় কর্মকর্তা, কর্মচারি ও সমিতির সদস্যসহ সকল টেকহোস্তারগণের বক্তব্য ও গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ গ্রহণ করা হয় এবং নাগরিকদের সেবা প্রদানে কর্মকর্তাদের নিয়োজিত দায়িত্ব পালন করতে বলা হয়: ১. তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার নাম দাপ্তরিক ফোন ফ্যাক্স নম্বর ই-মেইল ঠিকানা আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে; ২. অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে; ৩. যে সকল সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশী গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়; ৪. জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত লিফলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	৬। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী টেকহোস্তারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং অভিযোগ পাওয়া না গেলে ২য় ত্রৈমাসিক টেকহোস্তারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে। এছাড়াও নিয়োজিত দায়িত্ব পালন করতে হবে। ক). তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার নাম দাপ্তরিক ফোন ফ্যাক্স নম্বর ই-মেইল ঠিকানা আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে; খ). অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে; গ). যে সকল সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশী গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়; ঘ). জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত লিফলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	জেলা সমন্বয় কর্মকর্তা ও উপজেলা সমন্বয় কর্মকর্তা ও বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারি।

A

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে উক্ত অবহিতকরন সভার সমাপ্তি ঘোষনা করেন।


২২/৩/২০২৪

আশীষ কুমার বড়ুয়া

যুগ্ম নিবন্ধক

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট

ও

আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি

তারিখ : ২২/৩/২০২৪খি:

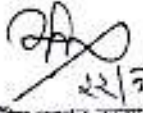
স্মারক নং- ৪৭,৬২,০০০০,৩০১,৩৯.৪০.২৩- ১৫৯

কার্যার্থে বিতরণ :

১. জনাব সদস্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি, সিলেট বিভাগ, সিলেট।

২. জেলা সমবায় অফিসার, সিলেট/সুনামগঞ্জ/মৌলভীবাজার/হবিগঞ্জ।

৩. যুগ্ম নিবন্ধক, গবেষণা ও এমআইএস, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।


২২/৩/২০২৪

আশীষ কুমার বড়ুয়া

যুগ্ম নিবন্ধক

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট

ও

আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি



অভিযোগ প্রতিকার ব্যাবস্থাপনা বিষয়ে
চৌকসোচ্চারণের সময় নিয়ে সভা
কোনো সময়ের মধ্যে, দিনে