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

ত্রৈমাসঃ জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৪খ্রিঃ।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	• কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	লক্ষ্যমাত্রা	প্রান্তিক ভিত্তিক অর্জন: ১ম প্রান্তিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর)	২য় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর)	৩য় প্রান্তিক (জানুয়ারী-মার্চ)	৪র্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন)	মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপীল নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০	১০০%	--	--	--	১০০%
	[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১	-	--	--	--	--
	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/বিভাগীয় অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০	১০০%	--	--	--	১০০%
	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/বিভাগীয় অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগের কারন সনাক্তকরন, করণীয় নির্ধারন ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	২	----	---	---	--	---
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	০১	--	--	---	০১
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	১	--	--	--	--	--
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজিত	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১	০১	---	---	--	০১

স্মারক নং-১৫৭

তারিখঃ ০২/১০/২০২৪খ্রিঃ।

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহনের জন্য প্রেরণ করা হলো।

১। নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষন: যুগ্মনিবন্ধক (এমআইএস) ও ফোকাল পয়েন্ট।
এপিএ ব্যবস্থাপনা টিম, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা।

02/10/2024

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

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 বড়ুয়া
যুগ্ম-নিবন্ধক
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়
সিলেট।
☎2996631280
ই-মেইলjr.sylhet@coop.gov.bd

অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক বিবরণী

বিভাগ: সিলেট।

ত্রৈমাসের নাম: জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪খ্রি.

ক্র.নং	জেলার নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (৩+৪+৫+৬)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্যমাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত*১০০/ মোট অভিযোগ)
		ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
১	সিলেট	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: ৪৭.৬১.০০০০.৩০১.২৭.৭৫৪.১৫.-২৯৮

তারিখ: ৩০/ ০৯/২০২৪ খ্রি.।

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলোঃ

০১. নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা ।

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

০২. অফিস নথি।

৩০/৯/২০২৪

সহকারী নিবন্ধক

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়

সিলেট।

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

তারিখ- ১৭/৯/২০২৪ খ্রি:।

স্মারক নং-৪৭.৬১.০০০০.৩০১.৩৯.০৩৯.২২-১৩১

সভার নোটিশ

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২০২৫ এর আওতায় বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আয়োজিত সভা আগামী ২২/০৯/২০২৪খ্রি: তারিখ রোজ রবিবার সকাল ১১.০০ঘটিকায় 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।

১৭-৯-২৪
আশীষ কুমার বড়ুয়া
যুগ্ম-নিবন্ধক
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,
সিলেট।

বিতরণ :
১. জেলা সমবায় অফিসার/পরিদর্শক,জেলা সমবায় অফিস, সিলেট/সুনামগঞ্জ/হবিগঞ্জ/মৌলভীবাজার।
২. উপজেলা সমবায় অফিসার...................... সিলেট/সুনামগঞ্জ/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	মো: বশির আহমেদ DCO	জেলা সমবায় অফিসার সুনামগঞ্জ	01990653807	স্বাক্ষর
০২	মোহাম্মদ বশিরউদ্দিন তালুকদার	DCO মৌলভীবাজার	01713-343457	স্বাক্ষর
০৩	চন্দন দত্ত, DCO	জেলা সমবায় অফিসার, সিলেট	01711-84794	স্বাক্ষর
০৪	মো: আব্দুর রহিম	বিসিক, হবিগঞ্জ	01720127109	স্বাক্ষর
০৫	মো: মনির হোসেন ইউ.সি.ও	উপজেলা সমবায় অফিসার, সদর সিলেট	01716446440	স্বাক্ষর
০৬	মো: আক্তার হোসেন UCO	উপজেলা সমবায় অফিস কোম্পানীগঞ্জ, সিলেট	01716-392940	স্বাক্ষর
০৭	শাহানুর আক্তার পরিদর্শক	জেলা সমবায় কার্যালয় সিলেট	01731-179682	স্বাক্ষর
০৮	রোকসানা সম্পাদক	পূর্ব ভাটি পাড়া সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন সমবায় সমিতি লি:	01316674733	রোকসানা
০৯	পূজা রানী চন্দ সদস্য	সাবিপুর পাড়া সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন	01772379201	পূজা
১০	সুস্মিতা রবীন্দ্র সম্পাদক	মাদিপুর পাড়া সার্বিক উন্নয়ন	01748095917	সুস্মিতা
১১	তানিয়া আক্তার লিমা সদস্য	চক গ্রাম সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন সমবায় সমিতি লি:	01799314108	স্বাক্ষর
১২	সাহানা তোহিদা	খাদিমপাড়া	01717727070	তোহিদা
১৩	আরতী সরকার	খাদিমপাড়া	01700814995	আরতী
১৪	জামিলা সভাপতি	[illegible]	[illegible]	জামিলা
১৫	তাহমিনা আক্তার সদস্য	তৈর কল্যাণী কাজীপুর সমবায় সমিতি লি:	0172818084	তাহমিনা
১৬	মীজুর রহমান ম্যানেজার	সিলেট সমবায় সমিতি লি:	01718284798	স্বাক্ষর
১৭	সুমন দেব সহ-সভাপতি	ঐ	01792624046	সুমন দেব

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১৮	[illegible] সরকার [illegible] সাধারণ সম্পাদক	[illegible] সমবায় সমিতি	01712 8999 60	[illegible]
১৯	প্রনয় বিশ্বাস সদস্য	[illegible] সমবায় সমিতি লিঃ	01747-079761	[illegible]
২০	[illegible] সাধারণ সম্পাদক	[illegible]	01717822047	[illegible]
২১	[illegible] সম্পাদক	[illegible] সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন সংস্থা	01782828669	[illegible]
২২	রাবিয়া সভাপতি	ঐ	01782828669	রাবিয়া
২৩	[illegible] সভাপতি	[illegible]	01721880783	[illegible]
২৪	ঝুলন মল (?) অনুসন্ধানকারী	[illegible] গ্রাম উন্নয়ন [illegible]	01700010 90ম	ঝুলন মল
২৫	বিল কিস কোষাধ্যক্ষ	[illegible]	01770318840	বিলকিস
২৬	মোহাম্মদ [illegible] উপসহকারী পরিদর্শক	[illegible]	0172048 5796	[illegible]
২৭	মোঃ [illegible] পরিদর্শক	ঐ	01726238937	[illegible]
২৮	[illegible] আহমদ পরিদর্শক	ঐ	01716765725	[illegible]
২৯	[illegible] দাস চৌঃ পরিদর্শক	জেলা সমবায় অফিস, সিলেট	01729433404	[illegible]
৩০	[illegible] সহ-পরিদর্শক	[illegible]	01717468244	[illegible]
৩১	[illegible] পরিদর্শক	জেলা সমবায় অফিস, হবিগঞ্জ	01712806685	[illegible]
৩২	দেবজ্যোতি পাল পরিদর্শক	জেলা অফিস সুনামগঞ্জ	01712-331621	[illegible]

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 আহবায়ক।	স্থান: বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, সিলেট এর সম্মেলন কক্ষ। তারিখ: ২২/৯/২০২৪ খ্রি:। সময়: সকাল ১০.০০ ঘটিকা, উপস্থিতি: (পরিশিষ্ট- ক)

অদ্য 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 সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় সিলেট বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং সমবায় সমিতির সদস্যগণ ও অন্যান্য সুধীবৃন্দ 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 সূচকসমুহ নিয়ে আলোকপাত করেন। এরপর অভিযোগ নিস্পত্তি নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। প্রাপ্ত অভিযোগ তিন ধরণের বলে বিবেচিত হয় (ক) নাগরিক অভিযোগ; (খ) অভ্যন্তরিন অভিযোগ; (গ) প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ। প্রাপ্ত অভিযোগ অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে নিস্পত্তি হয়। সরকারি দপ্তরে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তা অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হয়। অনিকের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে নিস্পত্তি করতে হবে। তবে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের প্রয়োজন হলে আরো ১০দিন সময় পাওয়া যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিস্পত্তির জন্য ০১ জন আপিল কর্মকর্তা থাকে। অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিস্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্দ হলে আপীল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে হয়। আপিল নিস্পত্তির সময়সীমা ৩০ কর্মদিবস। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ নিস্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬০ কর্মদিবস।নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি 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 অর্থবছরের লক্ষমাত্রা অনুযায়ী ১২ মাসে ১২টি প্রতিবেদন এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অগ্রগতি প্রতিবেদন/রিটার্ন দাখিল বিষয়ে আলোচনা হয়।।	১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিস্পত্তি করতে হবে। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে লক্ষমাত্রা অনুযায়ী স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন করতে হবে। ২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন/রিটার্নসহ সকল অগ্রগতি প্রতিবেদন ও স্বচ্ছ প্রমানক সংরক্ষন করে যথাসময়ে উর্ধতন 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 নিস্পত্তির ভিত্তিতে নম্বর প্রদান করা হবে তবে যে সব মন্ত্রণালয় / বিভাগীয় কার্যয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা /অফিস নেই সে সব ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমুহ পর্যালোচনায়ে অভিযোগ উদ্ভবের কারন সনাক্তকরণ ,করনীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরন 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 কর্যালয়ের ওয়েবসাইট অবজারভেশনে দেখা যায় অধিকাংশ ক্ষেত্রেই জি আরএস সফটওয়্যার হালনাগাদকরন করা হয়নি এবং অনেকেরই এ বিষয়ে ধারনা নেই। লক্ষ্যমাত্রা মোতাবেক বিভাগীয় কার্যালয়ের জি আরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে বলে সভাপতি মহোদয় উল্লেখ করেন এবং প্রশিক্ষণলব্ধ জ্ঞান 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 প্রশিক্ষণলব্ধ জ্ঞান মাঠ পর্যায়ে কাজে লাগানোর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করতে হবে। এছাড়া অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে ।	জেলা সমবায় কর্মকর্তা, উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ও বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারি।
০৩	অবহিতকরন সভা সংক্রান্ত।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন করার জন্য গুরুত্ব আরোপ করা হয়। কারন অনেকেই এর আওতায় নিজেদের অধিকার ও বিভিন্ন ধরনের সমস্যা/অভিযোগের বিষয়ে জানানোর যে সুযোগ রয়েছে তা জানেনই না। যার জন্য প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে কোন অভিযোগ পওয়া যায়না। সমিতির উপস্থিত নেতৃবৃন্দ সমবায় সমিতির ব্যবস্থাপনাসহ বিভিন্ন সমস্যার কথা উল্লেখ করেন। সভায় কর্মকর্তা, কর্মচারি ও সমিতির সদস্যসহ সকল স্টেকহোল্ডারগনের বক্তব্য ও গুরুত্বপূর্ন পরামর্শ গ্রহন করা হয় এবং নাগরিকদের সেবা প্রদানে কর্মকর্তাদের নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে বলা হয়: ১. তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিস্পত্তি 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 রুপান্তরের 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 স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা আয়োজন করতে হবে এবং অভিযোগ পাওয়া না গেলে ২য় ত্রৈমাসে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে । এছাড়াও নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে। ক). তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিস্পত্তি 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 রুপান্তরের 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 সমবায় কর্মকর্তা ও উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা ও বাস্তবায়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারি।

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

আশীষ কুমার বড়ুয়া
যুগ্ম নিবন্ধক
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,সিলেট
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি
তারিখ : ২২/৯/২০২৪খ্রি:

স্মারক নং- ৪৭.৬১.০০০০.৩০১.৩৯.৪০.২৩- ১৫৯

কার্যার্থে বিতরণ :

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

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

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

আশীষ কুমার বড়ুয়া
যুগ্ম নিবন্ধক
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,সিলেট
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যাবস্থাপনা বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা