সংযোজনী ৬: জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: উপজেলা সমবায় কার্যালেয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও **ত্রৈমাসিকের নাম: অক্টোবর/২৪-ডিসেম্বর/২৪**

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিস্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
		[১.১.১] যদি কোন অফিসে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১০০%	১০০%	১	-	-	-	-
		[১.২] অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	০৫			৪	৩	২	১	-
প্রাতিষ্ঠানিক	০৫	[২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফট্ওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনা্র/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনা্র/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	০৫			১	-	-	-	-
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফট্ওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনা্র/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনা্র/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত									

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ফোন নম্বর : ০২৫৮৯৯৩২০৪৫।
ই-মেইল : uco.thakurgaon1@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
www. coop.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd

অফিস আদেশ

তারিখ ঃ ০১.১২.২০২৪ খ্রিঃ।

আদেশ নং-৩৪৫

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমুলক অংশে উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্নবর্নিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সমন্বয়ে কমিটি গঠন করা হলো।

ক্রঃনং	নাম	পদবী
০১	জনাব মোঃ রমজান আলী, উপজেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।	আহবায়ক
০২	জনাব মোহাম্মদ মনিরুল ইসলাম, সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।	সদস্য
০৩	জনাব চয়ন চন্দ্র সেন, সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।	সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট

০২। এখানে উল্লেখ্য যে, জনাব মোহাম্মদ মনিরুল ইসলাম, সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট এর দায়িত্ব পালন করবেন।

কমিটির কার্যপরিধি ঃ (TOR) ঃ

১। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন করবেন।

২। উক্ত কমিটির ফোকাল পয়েন্ট প্রতি ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক/বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমানক উপজেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর নিকট উপস্থাপন করবেন।

মো: রমজান আলী
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
☎০২৫৮৯৯৩২০৪৫
ই-মেইল: uco.thakurgaonsadar1@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
www. coop.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd

নম্বর ৪৭.৬১.৯৪৯৪.০০০.০৫.০০১.২২.৩৪৬

তারিখ : ০১/১২/২০২৪ খ্রিঃ।

বিজ্ঞপ্তি/নোটিশ

বিষয় : উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির সভা আয়োজন প্রসঙ্গে।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির সকল সদস্যবৃন্দের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির সভা আগামী ১২/০৯/২০২৪ খ্রিঃ তারিখ বিকাল ১১:০০ ঘটিকায় উপজেলা সমবায় কার্যালয়ের সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকার জন্য কমিটির সদস্যদের অনুরোধ জানানো হলো।

আলোচ্যসূচী:

০১। বিগত সভার মন্তব্য সমূহ পঠন ও অনুমোদন।
০২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও জি আর এস সফটওয়্যার সংক্রান্ত।
০৩। বিবিধ।

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।

সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরিত হলো।

১) জেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও। মহোদয়ের সদয় অবগতির নিমিত্তে প্রেরিত হলো।
২) অফিস নথি।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমুলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে গঠিত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির" সভার উপস্থিতির তালিকা

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়, সদর, ঠাকুরগাঁও।
তারিখ : ২৬/১২/২০২৪ খ্রি:।
রোজ : বৃহস্পতিবার
সময় : সকাল ১১:০০ ঘটিকা

ক্র:নং:	কর্মকর্তার নাম,পদবী ও কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১।	মোঃ রমজান আলী উপজেলা সমবায় অফিসার ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও। ও আহবায়ক তথ্য অধিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।	
২।	মোহাম্মদ মনিরুল ইসলাম সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয় ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও। ও সদস্য, তথ্য অধিকার ব্যবস্থপনা কমিটি।	
৩।	চয়ন চন্দ্র সেন সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয় ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও। ও ফোকাল পয়েন্ট,তথ্য অধিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।	

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
www. coop.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd

"অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত" সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.১ অনুযায়ী ২য় ত্রৈমাসিকে অক্টোবর/২০২৪ হতে ডিসেম্বর/২০২৪ পর্যন্ত সর্বশেষ গত ২৫-১২-২০২৪ খ্রিঃ তারিখ পর্যন্ত কেহ অনলাইনে/অফলাইনে অভিযোগ দায়ের করেননি। ফলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.১ "অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত" সংক্রান্ত বিষয়ে ১০০% অর্জন হয়েছে।

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন কমিটি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
www. coop.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd

স্মারক নম্বর- ৪৭.৬১.৯৪৯৪.০০০.০৫.০০১.২২.৩৪৭ তারিখ : ০১/১২/২০২৪ খ্রিঃ।

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়নের আওতায় [১.১.১.১] সুচক এর "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা" এ অংশগ্রহন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে আপনার সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, অত্র কার্যালয় কর্তৃক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর **আওতায় "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা" বাস্তবায়ন** সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদিত হয়েছে। উক্ত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় **"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা"** কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫" এর **[১.১.১.১] সুচক এর "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"** আয়োজন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। সে অনুযায়ী উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর এর উদ্দ্যোগে আগামী ২৬/১২/২০২৪ খ্রিঃ তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকার সময় ঠাকুরগাঁও ব্যবসায়ী সমবায় সমিতি লিঃ এর কার্যালয়, হাজীপাড়া, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এ **"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"** আয়োজন করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, উল্লেখিত তারিখ, স্থান ও সময়ে অনুষ্ঠিতব্য **"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"** উপস্থিত থাকবার জন্য সবিনয়ে অনুরোধ করছি।

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি ২০২৪-২০২৫।

প্রাপক,
সভাপতি/সম্পাদক
.... সমবায় সমিতি লিঃ
গ্রামঃ.......................................
ডাকঘরঃ.........................
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।

স্মারক নম্বর- ৪৭.৬১.৯৪৯৪.০০০.০৫.০০১.২২.৩৪৭/১(১) তারিখ : ০১/১২/২০২৪ খ্রিঃ।
সদয় জ্ঞাতার্থেঃ
১। জেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও।

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি ২০২৪-২০২৫।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
www. coop.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd

প্রশিক্ষণের নামঃ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মোতাবেক "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি" বাস্তবায়নের আওতায়

"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা" তালিকা

স্থান: উপজেলা পরিষদ হল রুম।

ক্র: নং	প্রশিক্ষণার্থীর নাম	সমিতির নাম	জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর	মোবাইল নম্বর	প্রশিক্ষণার্থীর স্বাক্ষর
০১	০২	০৩	০৪	০৯	১১
১.	মোছাঃ মিনা পারভীন	দক্ষিণ জগন্নাথপুর গ্রাঃ সমবায় লিঃ	8650787313	0174453-7714	মোছাঃ মিনা পারভীন
২.	মোঃ রাকিব হোসেন	"	6005478729	01776836-550	রাকিব
৩.	জেমি	"		01721301127	জেমি
৪.	মোছাঃ নুরনেহার বেগম	"	9419447312 3-01	01308127980	নুরনেহার
৫.	সুফিয়া	"		01315199849	সুফিয়া
৬.	মোছাঃ জোসমিনা বেগম	"	~~01753451739~~	0175345 1739	জোসমিনা
৭.	মোছাঃ মেহেরুন	সিংগিয়া মাদরাসা পাড়া সাঃ গ্রাঃ সমবায় সমিতি লিঃ	9574020286	0145012340 3	মেহেরুন
৮.	রাবেয়া খাতুন	"	2406849907	0130932971 4	রাবেয়া

	প্রশিক্ষণার্থীর নাম	সমিতির নাম	জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর	মোবাইল নম্বর	প্রশিক্ষণার্থীর স্বাক্ষর
৯.	আঁখি	শিংগাড়া মুক্তিসা মাদ্রাসা পাড়া মা: গ্রা: সমবায় সমিতি লি:	73684456807	01768041017	আঁখি
১০.	মুন্না	"	5997401269	01710698324	মুন্না
১১.	সাথী	"			সাথী
১২.	আফিয়া জান্নাত	~~পাড়া~~ ডাঙ্গুয়া পাড়া	241842471	01774220614	আফিয়া জান্নাত
১৩.	আফছানা আক্তার আঁখি	"	7368421322	01784919049	আঁখি
১৪.	জিন্নাতুন নেছা	কাহের পাড়া বিষ্ণু মন্দির	647834835	01540011947	জিন্নাতু
১৫.	বেগম	কাহের পাড়া বিষ্ণুমন্দির	2398065553	01745081656	বেগম
১৬.	খালেদা	~~উত্তর~~ শিংগাড়া মা: গ্রা: সমবায়		01757099862	খালেদা
১৭.	মো: আমিনুল ইসলাম	উত্তর শিংগাড়া মা: গ্রা: উ: সমবায়	910 573 6731	01737520223	[illegible]
১৮.	মো: হযরত আলী	"	7309766074	01737084294	[illegible]
১৯.	মো: সোহান	"	2005828498 6026260	01617485062	সোহান
২০.	মো: আ: সালামউদ্দীন	"	5980039647	01846741597	সাংজয়ন

ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও উপজেলার ২০২৪-২০২৫ সালের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়নের আওতায় "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ষ্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা" এর কার্যবিবরণী

উপজেলাঃ- ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।

মাসের নামঃ- ডিসেম্বর/২০২৪ খ্রিঃ
স্থানঃ- ঠাকুরগাঁও ব্যবসায়ী সমবায় সমিতি লিঃ এর কার্যালয়, হাজীপাড়া, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
তারিখঃ- ২৬-১২-২০২৪ খ্রিঃ
সময়ঃ- সকাল ১১.৩০ টা

প্রশিক্ষণে উপস্থিত সমিতির ২৫ জন সদস্যর তালিকা (পরিশিষ্ট-'ক') তে সন্নিবেশিত।

পবিত্র ধর্মগ্রন্থ থেকে পাঠের মাধ্যমে ২০২৪-২০২৫ সালের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার আওতায় "অংশীজনের (Stakeholders) সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার" আনুষ্ঠানিকতা শুরু হয়। সভার সভাপতি উপজেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে, অনেক ক্ষেত্রে সমবায়ীরা ন্যায্য অধিকার থেকে বঞ্চিত হওয়ার ফলে বিভিন্ন অভিযোগের সৃষ্টি হচ্ছে। আর এসব অভিযোগের প্রতিকারের জন্য সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে জনগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবার মান অক্ষুন্ন রাখা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেকের উপর বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। সরকারী অর্থে যে কোন সেবার বিষয়ে তথ্য প্রাপ্তি ও অভিযোগ করার সুযোগ প্রতিটি জনগণের অধিকার। সেক্ষেত্রে জনগণের প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের সঠিক ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা,২০১৫ (পরিমার্জিত,২০১৮)" জারী এবং অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার (GRS) চালু করা হয়েছে। উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও এর "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)" এ উল্লিখিত সেবা সমূহ নির্ধারিত সময় না পেলে সাধারণ জনগণ বা স্টেক হোল্ডার অনলাইনে www.grs.gov.bd এই ঠিকানায় বা অফলাইনে সরাসরি অভিযোগ করতে পারেন। এক্ষেত্রে তিনি কোন সমবায়ী উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও হতে কোন কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন মর্মে অবহিত করেন:

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা জেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও।	নামঃ জনাব মো: শিহাব উদ্দীন পদবীঃ জেলা সমবায় কর্মকর্তা ফোনঃ ০১৭১৯২৮৮৬৯৫ ই-মেইলঃ dco.thakurgaon1@gmail.com ওয়েবঃ www.cooperative.thakurgaon.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় রংপুর বিভাগ, রংপুর বাসা নং-১৮৩, রোড নং-৫৪০০ রাধা বল্লভ, রংপুর-৫৪০০।	নামঃ জনাব মো: মাসুদ পারভেজ পদবীঃ উপ-নিবন্ধক ফোনঃ ০১৬৭৩৮৯৮৩২৯ ই-মেইলঃ rashel.bau@gmail.com ওয়েবঃ www.coop.rangpurdiv.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সভাপতি, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	পদবীঃ সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ফোনঃ ০১৭৮৭-৬৭৪৯৯৯ ই-মেইলঃ secy_cnr@cabinet.gov.com ওয়েবঃ www.cabinet.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

এরপর অনুষ্ঠানের প্রধান অতিথি জনাব মো: শিহাব উদ্দীন, জেলা সমবায় কর্মকর্তা, ঠাকুরগাঁও অনুষ্ঠানের সভাপতিকে ধন্যবাদ এবং উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত,২০১৮)" এর ৬.১(ক) মোতাবেক "অভিযোগ ফরম" সরবরাহ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) এর নিকট কিভাবে ফরমটি পূরণকরবেন তা বুঝিয়ে দেন এবং পূরনকৃত ফরমটি অভিযোগ নিষ্পত্তি

কর্মকর্তা(অনিক) এর বরাবরে ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/ট্র্যাকিং নম্বর সংগ্রহ করতে হবে মর্মে জানান। তিনি আরো জানান যে, আপনার দাখিলকৃত অভিযোগটি "অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)" অভিযোগ প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন। যদি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুদ্ধ হলে অথবা উক্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের সুযোগ না থাকলে বা অভিযোগ দাখিলের পর প্রতিকার পেতে ব্যর্থ হলে অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট আপীল কর্মকর্তার নিকট অনধিক ০১(এক) মাসের মধ্যে সংক্রান্ত নির্দেশিকার ৬.২ মোতাবেক আপিল দাখিল করতে হবে মর্মে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। এরপর তিনি "আপিল ফরম" সরবরাহ করে কিভাবে ফরমটি পূরণ করবেন তা বুঝিয়ে দেন এবং পূরুনকৃত ফরমটি আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এর বরাবরে ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে (www.grs.gov.bd) দাখিল করে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/ট্র্যাকিং নম্বর সংগ্রহ করতে হবে মর্মে জানান। এরপর "আপিল কর্মকর্তা" আপিল প্রাপ্তির ২০ (কুড়ি) কর্মদিবসের মধ্যে আপিল নিষ্পত্তি করবেন। যদি "আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা" এর সিদ্ধান্তে সংক্ষুদ্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকার ৬.৩(খ) মোতাবেক সভাপতি, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বরাবরে আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা যাবে। এরপর তিনি "অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ফরম" সরবরাহ করে কিভাবে ফরমটি পূরণকরবেন তা বুঝিয়ে দেন এবং পূরুনকৃত ফরমটি সভাপতি, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর বরাবরে ডাকযোগে অথবা ফ্রন্টডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে (www.grs.gov.bd) দাখিল করে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/ট্র্যাকিং নম্বর সংগ্রহ করতে হবে মর্মে জানান। উক্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল আবেদন প্রাপ্তির ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে আবেদনটি নিষ্পত্তি করবেন মর্মে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। অনলাইনে অভিযোগ (www.grs.gov.bd) দাখিলের ক্ষেত্রে তিনি ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করার জন্য উপস্থিত সকলকে পরামর্শ প্রদান করেন। এছাড়া তিনি আরো জানান যে, কোন অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোন অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করবেন। এইরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভূক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলে অনুমতি পাবেন না।

এরপর সভার সভাপতি জনাব মো: রেজাউল করিম, উপজেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে, ০৩(তিন)টি বিষয়ের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। ০৩(তিন)টি বিষয় হলো ১। কোন আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন বিষয়ে, ২। তথ্য অধিকার সংক্রান্ত বিষয়ে এবং ৩। আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে। এছাড়া তিনি উপস্থিত সকল সমবায়ীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর "অংশীজনের(Stakeholders) সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার" অংশগ্রহণের মাধ্যমে তাদের জ্ঞান কতটুকু বৃদ্ধি পেয়েছে তার মৌখিক মূল্যায়ন করেন এবং এরূপ সভার আয়োজন তাদের কোন কাজে আসতে পারে কি না এই বিষয়ে প্রশ্ন করেন।

উপস্থিত সকলেই জানান যে, শুধু সমবায় বিভাগ নয়, অন্যান্য সরকারি দপ্তরের সেবা সমূহ নির্ধারিত সময় না পেলে কিভাবে অভিযোগ করবেন, সে বিষয়ে তারা যথেষ্ট ধারনা পেয়েছেন বলে জানান, যা তাদের দৈনন্দিন জীবনে ব্যাপক প্রভাব ফেলবে।

উপজেলা সমবায় অফিসার অত:পর অদ্যকার "অংশীজনের(Stakeholders) সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার" সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

২৬/১২/২৪

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন কমিটি।

স্মারকনং- ৪৭.৬১.৯৪৯৪.০০০.০৫.০১.২২-৩৭২(৭), তারিখ : ২৬/১২/২০২৪ খ্রি.।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:-

১. যুগ্ম-নিবন্ধক বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
২. জেলা সমবায় অফিসার, ঠাকুরগাঁও।
৩. সভাপতি/সম্পাদক, ...সমবায় সমিতি লিঃ, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
৪. অফিস কপি।

২৬/১২/২৪

(মোঃ রমজান আলী)
উপজেলা সমবায় অফিসার
ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও।
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি ২০২৪-২০২৫।