



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা সমবায় কার্যালয়  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।  
[www.cooperative.mathbaria.pirojpur.gov.bd](http://www.cooperative.mathbaria.pirojpur.gov.bd)

বঙ্গবন্ধুর দর্শন  
সমবায় উন্নয়ন

স্মারক নং-৪৭.৬১.৭৯৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.১১৪

তারিখঃ ১৩-০২-২০২৪খ্রিঃ

বিষয় : সভার নোটিশ।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর বার্ষিক কর্মসম্পাদনচুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর জিআরএস কর্মসম্পাদনের সূচক ১.১.১ অভিযোগ প্রতিকার নিমিত্তে অংশীজনের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা বিষয়ে অংশীজনের (stake holders) অংশগ্রহণে আগামী ১৫-০২-২০২৪ খ্রি.তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এ অভিযোগ প্রতিকার নিমিত্তে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভার সভাপতিত্ব করবেন জনাব মীর ময়-ই-নুল হোসেন, উপজেলা সমবায় অফিসার, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

উক্ত অভিযোগ প্রতিকার অবহিতকরণ সভায় কর্মকর্তা / কর্মচারী উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এ উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

স্বাক্ষরিত

মীর ময়-ই-নুল হোসেন  
উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।  
ফোনঃ ০২৪৭৮৮৯১৩৮৪  
ucomathbaria@gmail.com

বিতরণ:

- ১। সহকারী পরিদর্শক/অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।
- ২। অফিস নথি।

১৩/০২/২৪

উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

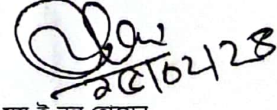


উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর অনিক ও আপিল কর্মকর্তা সংক্রান্ত তথ্য  
ওয়েবসাইটে হালনাগাদ সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী:

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকল কর্মচারীগণদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় সভাপতি জানান যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের সূচক ১.১.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অনিক ও আপিল কর্মকর্তা সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করার জন্য বলা হল এবং আগের কমিটি বহাল রেখে কার্যাদি সম্পন্নের সিদ্ধান্ত হল। সভায় সভাপতি আরো জানান যে, নাগরিকদের সেবা প্রদানে নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে:

১. অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে;
২. 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;
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 লিপলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

সিদ্ধান্ত : সেবা প্রদানে দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। সভায় আরকোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

  
২০/১০/২৪

মীর ময়-ই-নুল হোসেন  
উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।  
ফোনঃ ০২৪৭৮৮৯১৩৮৪  
ucomathbaria@gmail.com

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে  
১৫/০২/২০২৪ খি. তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী:

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকল সমবায়ী ও কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় সভাপতি জানান যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের সূচক ১.১.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের অবহিতকরণ বিষয়ে প্রতি দুই কোয়ার্টারে একটি করে বছরে ০২(দুই) টি সভা করতে হবে। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিত করেসেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিত করণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ তে নাগরিকের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতির অনুশাসন দেয়া আছে। অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বিভিন্ন দপ্তরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু আছে।

প্রাপ্ত অভিযোগ তিন ধরনের বলে বিবেচিত হয় (ক) নাগরিক অভিযোগ; (খ) অভ্যন্তরিন অভিযোগ; (গ) প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ। প্রাপ্ত 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 সংকুল 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।

সভায় সভাপতি আরো জানান যে, নাগরিকদের সেবা প্রদানে নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে:

১. অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে;
২. 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;
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 লিপলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

সভায় উপস্থিত সমবায়ীগণ এ বিষয়ে বিভিন্ন কিছু জানতে চান এবং সভাপতি এর উত্তর দেন।

দিক্ান্ত : অভিযোগ ব্যবস্থা এবং সেবা প্রদানে দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।  
সভায় আর

কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত

মীর ময়-ই-নুল হোসেন

উপজেলা সমবায় অফিসার

মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

ফোনঃ ০২৪৭৮৮৯১৩৮৪

ucomathbaria@gmail.com

তারিখঃ ০৬-০৩-২০২৪খিঃ

স্মারক নং-৪৭.৬১.৭২৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.১৫১

জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে-

১. আদবায়ক, অভিযোগ প্রতিকার টিম, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

উপজেলা সমবায় অফিসার

মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।


ত্রৈমাসিকের নাম : জানুয়ারি হতে মার্চ/২৪ খ্রি.

ক্যাডেমের ক্ষেত্র	মান	কায়ক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচক মান	লক্ষ্যমাত্রা	ত্রৈমাসিক অর্জন ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	মন্তব্য
							১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট		
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮	০৯	১০	১০	১১	১২	
		[১.১] নিদিষ্ট সময়ে জিআরএস সিষ্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০%	-	-	-	-	-	-	
		[১.১.১] যদি কোন অফিসে জিআরএস সিষ্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক টেকহোল্ডারের সম্বন্ধে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] টেকহোল্ডারের সম্বন্ধে সভা আয়োজন।	সংখ্যা	১৫	০২		০১	০১			০২	
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উচ্চতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	০৫	১২	৩	৩	৩	-	৯		

স্মারক সংখ্যাঃ ৪৭.৬১.৭৯৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.১৬৭

তারিখঃ ১৮-০৩-২০২৪ খ্রিঃ

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য জেলা সমবায় অফিসার, পিরোজপুর মহোদয়ের বরাবরে প্রেরণ করা হলো।

  
উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।