



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



স্মারক নং-৪৭.৬১.৭৯৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.২৪৬

তারিখঃ ২৮-০৪-২০২৪খ্রিঃ

বিষয় : সভার নোটিশ।

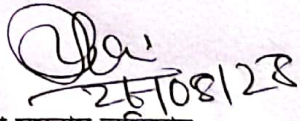
উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর জি আর এস কর্মসম্পাদনের সূচক ১.১.১ অভিযোগ প্রতিকার নিমিত্তে অংশীজনের অংশ গ্রহণে অবহিতকরণ সভা বিষয়ে অংশীজনের (stakeholders) অংশ গ্রহণে আগামী ০৫-০৫-২০২৪খ্রি. তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এ অভিযোগ প্রতিকার নিমিত্তে অবহিত করণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভার সভাপতিত্ব করবেন জনাব মীর ময়-ই-নুল হোসেন. উপজেলা সমবায় অফিসার, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

উক্ত অভিযোগ প্রতিকার অবহিত করণ সভায় কর্মকর্তা / কর্মচারী উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এ উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশ ক্রমে 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 নথী।

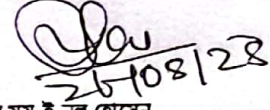
  
উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

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 কর্মসম্পাদনচুক্তি ২০২৩-২০২৪ এর সুশাসন ও সংস্কার মূলক 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 সেবাপ্রদানে নিয়োক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে:

১. অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে;
২. তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবাপ্রদান 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 সবচেয়েবেশী গৃহীত হয় সে গুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি হাস পায়;
৪. জন সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত লিপলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

সিদ্ধান্ত : সেবাপ্রদানে 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।



মীর ময়-ই-নুল হোসেন  
উপজেলা সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।  
ফোনঃ ০২৪৭৮৮২১৩৮৪  
ucomathbaria@gmail.com

০২৪৭৮৮২১৩৮৪ ওয়েব পোর্টাল মঠবাড়ীয়া\সফট কপি\ওয়েব পোর্টাল সফট কপি ২০২৩-২০২৪এপ্রিল-জুন-  
২০২৪\অভিযোগ প্রতিকার\অভিযোগ প্রতিকার অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী.docx

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর অংশীজনের (stakeholders) অংশ গ্রহণে  
০৫/০৫/২০২৪খি. 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 সংস্কার মূলক 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 দপ্তর সমূহের জবাবদিহি নিশ্চিত করে সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ভোগান্তি বিহীন জন সেবা নিশ্চিত করণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূখ্য উদ্দেশ্য। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪তে নাগরিকের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগ সমূহের 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) নাগরিকঅ 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 ১০ দিন সময় পাওয়া যাতে 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 সংস্কৃত হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে হয়। আপিল নিষ্পত্তির সময় সীমা ৩০ কর্মদিবস। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময় সীমা ৬০ কর্মদিবস।

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

১. অভিযোগ ব্যবস্থা ও কর্মকর্তাদের দায়িত্ব ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে;
২. তথ্য বাতায়ন (ওয়েবপোর্টালে) ও সেবাপ্রদানপ্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার নাম দাপ্তরিক কোন ক্যান্স নম্বর ই-মেইল ঠিকানা আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে;
৩. যে সকল সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়েবেশী গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়;
৪. জন সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত লিপলেট পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

সভার উপস্থিত সমবায়ীগণ এ বিষয়ে বিভিন্ন কিছু জানতেচান এবং সভাপতি এর উত্তর দেন।

সিদ্ধান্ত : অভিযোগ ব্যবস্থা এবং সেবাপ্রদানে দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

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

স্বা/-

মীর ময়-ই-নুল হোসেন

উপজেলা সমবায় অফিসার

মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

ফোনঃ ০২৪৭৮৮৯১৩৮৪

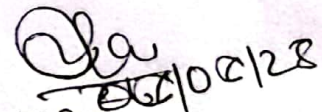
ucomathbaria@gmail.com

তারিখঃ ০৫-০৫-২০২৪খিঃ

স্মারক নং-৪৭.৬১.৭৯৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.২৬৬

জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে-

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




উপজেলা সমবায় অফিসার

মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

০৫/০৫/২৪খি. তারিখে ওয়েব পোর্টাল মঠবাড়ীয়া\সফট কপি\ওয়েব পোর্টাল সফট কপি ২০২৩-২০২৪এপ্রিল-জুন-  
২০২৪\অভিযোগ প্রতিকার\অভিযোগ প্রতিকার অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী.docx

০৫/০৫/২০২৪ খি.তারিখে অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভার উপস্থিতি তালিকা:

ক্র. নং	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	উপস্থিতির স্বাক্ষর
১	জনাব মতিয়ার রহমান সভাপতি	মঠবাড়ীয়া উপজেলা মুক্তিবোঝা বহনুখী স: স: লি:	মতিয়ার রহমান
২	জনাব মো: শাহআলম সভাপতি	চেতনা বহনুখী স: স: লি:	শাহআলম
৩	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান সভাপতি	রুপসী বাংলা সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন স: স: লি:	মোস্তাফিজুর
৪	জনাবমো: মাসুদ হাওলাদার সভাপতি	কিলমিল সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন স: স: লি:	মাসুদ
৫	জনাব আঃছালাম সভাপতি	আশার আলো সঞ্চয় ও ঋনদান স: স: লি:	আঃছালাম
৬	জনাব মোঃ আছলাম হোসেন সভাপতি	উত্তরন মাল্টিপারপাস কো-অপাঃ সোঃ লি:	আছলাম
৭	জনাব মোঃ মজিবুর রহমান সহকারী পরিদর্শক	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।	মজিবুর

  
০৫/০৫/২৪  
মীর মম-ই-নুল হোসেন  
উপজেলার সমবায় অফিসার  
মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।

০৫/০৫/২৪ তারিখে অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভার উপস্থিতি তালিকা  
প্রতিকার\অভিযোগ প্রতিকার অবহিতকরণ সভার হাজিরা.docx

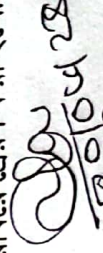
উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।  
 ত্রৈমাসের নাম : এপ্রিল হতে জুন/২৪ খ্রি.

কায়ক্রমের 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		
প্রাতিষ্ঠানিক	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮	০৯	১০	১১	১২	
		[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিষ্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি [২.১.১] যদি কোন অফিসে জিআরএস সিষ্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	%  সংখ্যা		৯০%						
	২০	[২.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উৎখতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	০৫	১২	৩	৩	৩	৩	১২	

স্মারক সংখ্যাঃ ৪৭.৬১.৭৯৫৮.০০০.২২.০৭৫.২৩.৩২৫

তারিখঃ ১০-০৬-২০২৪ খ্রিঃ

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



উপজেলা সমবায় অফিসার  
 মঠবাড়ীয়া, পিরোজপুর।