

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
প্রশাসন-৩ অধিশাখা

www.emrd.gov.bd

জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়ে অংশীজনের (অভ্যন্তরীণ সেবা গ্রহীতা হিসেবে) সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোঃ আব্দুল খালেক মল্লিক
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
তারিখ : ৩১ মে, ২০২৩, বুধবার
সময় : বেলা ১০:৩০ মিনিট
স্থান : এ বিভাগের সভা কক্ষ (কক্ষ নং-১২১, ২য় তলা, ভবন নং-৬, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা)।
উপস্থিত সদস্য : নথিতে সংরক্ষিত।

সভার আলোচনা:

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার প্রারম্ভে সভাপতি বলেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদ অনুযায়ী “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা, জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠাকল্পে বর্তমান সরকার বিভিন্ন সংস্কার কর্মসূচি গ্রহণ করেছে। এই সংস্কারের অংশ হিসাবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কিত অভ্যন্তরীণ (Internal) ও বাহ্যিক (External) অভিযোগ কার্যকর ও দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে ইতোমধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও সংস্থাভিত্তিক একজন ফোকাল পয়েন্ট নির্ধারণ করা হয়েছে। সেবা প্রত্যাশী মানুষের দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কিত অভিযোগ প্রতিকার ও প্রতিরোধের নিমিত্ত প্রতিটি বিভাগ/দপ্তরে একটি অভ্যন্তরীণ কার্যকর নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠাকল্পে প্রতিমাসে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়টি মাসিক সমন্বয় সভায় আলোচনা করা হয়।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে এ বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মূল্যবান পরামর্শ দিয়ে ভূমিকা রাখতে পারে মর্মে অভিমত ব্যক্ত করে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী কার্যপত্র উপস্থাপনের জন্য উপসচিব (প্রশাসন-৩)-কে আহ্বান করেন।

সভাপতির অনুমতিক্রমে উপসচিব (প্রশাসন-৩) জানান যে, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে দুটি অংশীজনের অংশগ্রহণে সভা আয়োজন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। সে পরিপ্রেক্ষিতে নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সভা আহ্বান করা হয়েছে।

(Signature)

তিনি সভাকে অবহিত করেন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পারফরমেন্স ম্যানেজমেন্ট ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত ছয়টি জবাবদিহিমূলক উপকরণ নির্ধারণ করেছেঃ

- (ক) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA);
- (খ) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS);
- (গ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS);
- (ঘ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CC);
- (ঙ) তথ্য অধিকার (RTI); ও
- (চ) ই-গভরনেস ও উদ্ভাবন (E-Gov. & Innovation)

০২। উপরিলিখিত বিষয়সমূহ বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অথবা এ বিভাগ থেকে যে কোনো ধরনের দাপ্তরিক সেবা প্রাপ্তিতে কোনো ধরনের প্রতিবন্ধকতার সম্মুখীন হচ্ছেন কিনা এ বিষয়ে উপস্থিত সকলের নিকট জানতে চান। তিনি বলেন কাজের প্রতি সকলের সমান আন্তরিকতা ও নিষ্ঠা না থাকায় লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে অনেক সময় চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হতে হয়। তাই সরকারি অফিসে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সকলকে আন্তরিকতা নিয়ে কাজ করার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন। সভাপতি বলেন সরকারি অফিসে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী-কে সমানভাবে নিষ্ঠা ও আন্তরিকতা নিয়ে কাজ করতে হবে। সকলের সমন্বিত উদ্যোগেই সরকারের গৃহীত সংস্কার কার্যক্রমসমূহ অধিকতর ফলপ্রসূ হবে।

০৩। তিনি আরও বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ জিআরএস চালু করেছে। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাদেরকে অবহিত করার নির্দেশনা রয়েছে। প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হয়।

০৪। সেবা প্রত্যাশী মানুষের দুর্নীতি ও অন্যান্য অনিয়ম সম্পর্কিত অভিযোগ প্রতিকার ও প্রতিরোধের বিষয়ে যে কোন অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করার লক্ষ্যে এ বিভাগে ইতোমধ্যে ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা সচেষ্ট রয়েছে। এ বিভাগে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী দাপ্তরিক সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন সমস্যার সম্মুখীন হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

০৫। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র: নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১।	জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের কার্যক্রম তথা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CC) সংশ্লিষ্ট যে কোন অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা সচেষ্ট থাকবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা
২।	এ বিভাগের অভ্যন্তরীণ সেবা প্রত্যাশী প্রতিটি কর্মকর্তা/কর্মচারীর যে কোন অভিযোগ প্রতিকার ও প্রতিরোধের বিষয়ে সকলকে সচেষ্ট থাকতে হবে।	প্রতিটি শাখা/অধিশাখা

৭৬

ক্র: নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
৩।	সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে এ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত যেসকল লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারিত রয়েছে তা নির্ধারিত সময়ে অর্জনের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখাকে সচেতন থাকতে হবে।	প্রশাসন-৩ অধিশাখা
৪।	সুশাসন প্রতিষ্ঠায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত পাঁচটি উপকরণ বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত সকলকে সচেতন থাকতে হবে।	এ বিভাগের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী

০৬। পরিশেষে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে সকলকে সততা, নিষ্ঠা ও আন্তরিকতার সাথে অর্পিত দায়িত্ব পালনের আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

২৭/৬/১৬
(জনাব মোঃ আব্দুল খালেক মল্লিক)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ