

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা
www.fireservice.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজনের অংশগ্রহণে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী :

সভাপতি : মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ : ২১/০৯/২০২২ খ্রিঃ
সময় : ১৪:০০ ঘটিকা
স্থান : অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ।
সভায় উপস্থিত সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তাদের নামের তালিকা : পরিশিষ্ট 'ক'।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত সরকারি/বেসরকারি ও বিভিন্ন সংস্থা হতে আগত প্রতিনিধিগণকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা প্রদান বিষয়ে অংশীজনগণের কোনো অভিযোগ থাকলে তার প্রতিকার প্রক্রিয়াসহ অবগতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের সাথে আলোচনাকালে পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) জনাব মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম উল্লেখ করেন সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে- সরকারি সেবা মান বৃদ্ধি, স্বল্প ব্যয়ে, কম খরচে ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। ফায়ার সার্ভিস সংশ্লিষ্ট যেকোনো অভিযোগ অত্র দপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রদত্ত 'অভিযোগ ফরম' এর মাধ্যমে ডাকযোগে এবং ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে প্রেরণ করা যায়। প্রতি কার্যদিবসে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণ করা হয়। অভিযোগ পাওয়া গেলে অধিদপ্তরের তদন্ত শাখা কর্তৃক পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। জুলাই/০২২ হতে অদ্যাবধি পর্যন্ত ১০টি অভিযোগ পাওয়া গেছে, ০১টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে, ০৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান রয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অত্র অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) এবং আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে মহাপরিচালক দায়িত্ব পালন করে থাকেন। আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় এর আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আপিল করতে পারবেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় এর আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের পরামর্শ গ্রহণের সুযোগ রয়েছে এবং সে সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর নাগরিক সম্পৃক্ত যেকোনো সেবার মানবৃদ্ধিকল্পে নিয়োজিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন-

সিদ্ধান্ত-১ : প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে;

সিদ্ধান্ত-২ : অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে মতামত প্রদানের বক্সটি পর্যালোচনা করা হবে।

পরিশেষে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে অভিযোগ/মতামত প্রদান ও অভিযোগ/মতামতের ভিত্তিতে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্টদের অনুরোধ জানানো হয় এবং অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

স্মারক নং-৫৮.০৩.০০০০.০২০.২৭.০২৫.১৮- ২০২২

তারিখ : ২৪/০৬/২০২২
২১/০৯/২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রদান করা হলো:

১. অতিরিক্ত সচিব, অগ্নি অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, [মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
২. পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ)/(অপারেশন ও মেইনটেন্যান্স)/(পারিকল্পনা, উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ)/ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৩. উপপরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেন্যান্স)/(উন্নয়ন)/(পারিকল্পনা কোষ)/(অ্যাম্বুলেন্স), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৪. সহকারী পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ)/(ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)/(ক্রয় ও ষ্টোর)/(অপারেশন)/(উন্নয়ন)/(প্রশিক্ষণ)/(পারিকল্পনা কোষ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৫. সিনিয়র স্টাফ অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, [মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
৬. ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আইসিটি সেল, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, (ওয়েবসাইটে আপলোডের জন্য)।

মাসুদ মাহমুদ
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)