গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।
www.imed.gov.bd

নম্বরঃ ২১.০০.০০০০.৪৫৬.২৭.০০১.১৮-১৭৩

তারিখ: ৩১ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
১৪ জুন ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অংশীজন সভার কার্যবিবরণী।

গত ২৫ মে, ২০২১ তারিখে এ বিভগের সচিব মহোদয়ের সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণ সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী এতদ্‌সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

(মোঃ আফজল হোসেন)
মহাপরিচালক
ও
ফোকাল পয়েন্ট
(অভিযোগ নিস্পত্তিকারী কর্মকর্তা)

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দৃঃআঃ উপ সচিব, সুশাসন ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা শাখা)।

সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে :

নম্বরঃ ২১.০০.০০০০.৪৫৬.২৭.০০১.১৮-১৭৩

তারিখ: ৩১ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
১৪ জুন ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

১। ১ম শ্রেণীর সকল কর্মকর্তা, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।
২। উপসচিব, প্রশাসন-০১, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।
৩। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।
৪। সিনিয়র প্রোগ্রামার, সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৫। অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।
৬। অফিস কপি।

গণপ্রজাতন্ত্রীবাংলাদেশসরকার
পরিকল্পনামন্ত্রণালয়
বাস্তবায়নপরিবীক্ষণওমূল্যায়নবিভাগ
শের-ই-বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।
www.imed.gov.bd

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে আইএমই বিভাগের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	প্রদীপ রঞ্জন চক্রবর্তী সচিব, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ
তারিখ	:	২৫ মে, ২০২১ খ্রি.
সময়	:	সকাল ৯.৩০ টা
স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতির তালিকা	:	পরিশিষ্ট 'ক'

উপস্থিত কর্মকর্তাগণকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভাপতি সভার কাজ আরম্ভ করেন। তিনি জানান যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রতিমাসে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এ বিষয়ে পরীক্ষা করে দেখতে হবে, অনলাইন এবং অফলাইন এই দুই সিস্টেমেই কোন অভিযোগ আছে কিনা। এছাড়া, অভিযোগ যে কেবল সেবা গ্রহীতাগণ কর্তৃক দাখিল হবে তা নয় অত্র বিভাগে কর্মরত যে কোন কর্মচারী সেবা গ্রহণ সংক্রান্ত ইস্যুতে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। এই বিষয়গুলো সম্পর্কে সচেতন থাকার জন্য তিনি সংশ্লিষ্ট সকলের প্রতি আহবান জানান।

০২। বিগত সভার কার্যবিবরণী অনুমোদন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে গত ২৫/০২/২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী সভায় পাঠ করে শুনানো হয় এবং কোন সংশোধনী না থাকায় ইহা সর্বসম্মতিক্রমে অনুমোদন করা হয়।

০৩। জিআরএস এবং এপিএ সংক্রান্ত আলোচনা

সভাপতি জানান যে, ২০২১-২০২২ অর্থবছরের এপিএ'তে জিআরএস, এনআইএস, উদ্ভাবনী চর্চা সংক্রান্ত কার্যাবলি আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এ প্রেক্ষাপটে জিআরএস সংক্রান্ত কার্যাবলির গুরুত্ব আগের তুলনায় অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে। কারণ, জিআরএস কার্যক্রমে কোন ত্রুটি হলে এপিএ'র লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে এর বিরূপ প্রভাব পড়তে পারে। এ প্রসংগে তিনি জানান যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি, সেবা সহজিকরণ, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন, উদ্ভাবনী চর্চা এ সবই হচ্ছে সংস্কার কার্যক্রম এবং সংস্কার কার্যক্রমের উদ্দেশ্যই হচ্ছে জনসেবার মান উন্নীতকরণ করা এবং যথাসময়ে নাগরিক সমাজকে বিনা হয়রানিতে সেবা প্রদান করা। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদন ব্যবস্থা প্রবর্তনের ফলে পদ্ধতি নির্ভর ফলাফলের স্থলে ফলাফল নির্ভর সরকারি ব্যবস্থার সূত্রপাত হয়েছে এবং সকল দপ্তর এখন এ ব্যবস্থার অধীনে কাজ করছে। ফলে, বছর শেষে প্রত্যেক দপ্তর তার কাজের মূল্যায়ন দেখতে পাচ্ছে এবং এর মাধ্যমে প্রশাসনে একটি ইতিবাচক প্রতিযোগিতার ধারা সূচিত হয়েছে। সেই ধারারই একটি অংশ হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার। এ প্রসঙ্গে তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর ওপর আলোকপাত করে তিনি জানান, নীতিমালা মোতাবেক অভিযোগের প্রকৃতি তিন প্রকার, যথা: (১) নাগরিক অভিযোগ : দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সংগে সম্পর্ক বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিকের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে দাখিলকৃত আবেদন;

(অঃপৃঃদ্রঃ)

(২) অভ্যন্তরীণ অভিযোগ : সরকারি দপ্তরে কর্মরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে কর্মকর্তা/কর্মচারী হিসেবে তাঁর প্রাপ্য যে কোন সেবা বা বৈধ অধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট বা সংক্ষুব্ধ হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন করলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে। অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পেনশন, আনুতোষিক, আর্থিক সুবিধা সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ এর আওতায় পড়বে এবং (৩) প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ: কোন সরকারি দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং অথবা সেবা প্রদান পদ্ধতি বা বৈধ অধিকার সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদন প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ হিসেবে বিবেচিত হবে।

সভাকে জানানো হয় যে, পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু রয়েছে। অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতির মধ্যে রয়েছে, সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ অনিক বরাবর ডাকযোগে অথবা ফ্রন্ট ডেস্কে সরাসরি অথবা অনলাইনে দাখিল করতে হবে। ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও অনিক বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

০৪। বিস্তারিত আলোচনান্তে সভায় নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়:

(ক) নাগরিক অভিযোগ, অভ্যন্তরীণ অভিযোগ এবং প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ সম্পর্কে সচেতন থাকা এবং এ জাতীয় অভিযোগ পাওয়া গেলে সংশ্লিষ্ট নীতিমালার আলোকে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা;

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) সম্পর্কে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে আলোকপাত করা এবং প্রত্যেক সমন্বয় সভায় তার ফিডব্যাক গ্রহণ করা;

(গ) কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা যাচাই বাছাই করা, অভিযোগের বিষয়ে তদন্ত করা, আপিল কর্মকর্তার দায়িত্ব ইত্যাদি বিষয়ে ইন হাউজ ট্রেনিংয়ের ব্যবস্থা করা।

০৫। পরিশেষে অন্য কোন আলোচনার বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২০/৮/২০২১

(প্রদীপ রঞ্জন চক্রবর্তী)
সচিব
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ