গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ
পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন সেক্টর
(সমন্বয় ও এমআইএস সেক্টর)
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভাঃ

সভাপতিঃ	আবুল কাশেম মোঃ মহিউদ্দিন, সচিব, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ
তারিখঃ	২০.০৬.২০২৩
সময়ঃ	২.৪৫ ঘটিকায়
স্থানঃ	সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতির তালিকাঃ	পরিশিষ্ট 'ক'

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে আজকের অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা-২০২২-২৩ নির্দেশিকা অনুযায়ি অংশীজন বলেতে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/ সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যলয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা কর্মচারীকে বোঝায় ।

আইএমইডি'র সিটিজেন চার্টার এই বিভাগের নোটিশ বোর্ড ও ওয়েবসাইটে প্রর্দশিত আছে। পৃথিবীর যেকোন প্রান্ত হতে সিটিজেন চার্টার বা নাগরিকসেবার তালিকা সম্পর্কে অবহিত হওয়া যাবে। সিটিজেন চার্টারে আইএমইডি হতে প্রাপ্ত নাগরিক সেবার তালিকা সেবাটি কোথায় পাওয়া যাবে এবং কত সময়ের মধ্যে পাওয়া যাবে তা ছক ভিত্তিক উপস্থাপন করা হয়েছে।

কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা না পায় তবে তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা/GRS সিস্টেমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। জি আর এস মূলত সরকারি সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের একটি প্লাটফর্ম। এই অভিযোগ হার্ডকপি, ইমেল এবং On Line GRS system ব্যবহার করে দায়ের করা যেতে পারে। অভিযোগসমূহ নিষ্পতির জন্য আইএমইডি'র অভিযোগ নিষ্পতি কর্মকর্তা, আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ নিষ্পত্তি মেলে অনলাইন প্লাট ফর্ম ব্যবহার করে অভিযোগ করা যাবে।

সভাপতি আরো বলেন, আইএমইডি তার নিয়মিত কাজের অংশ হিসেবে সিটিজেন চার্টার সময় সময় হালনাগাদ করে থাকে এবং GRS সিস্টেম সচল ও সক্রিয় আছে।

সভায় আইএমইডি'র আপিল কর্মকর্তা অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ড. গাজী মোঃ সাইফুজ্জামান GRS systemটি সম্পর্কে আলোচনা করেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, সংক্ষেপে GRS, মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরকর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভূক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যে কোনো ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত

সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম উদ্দেশ্য। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যেকোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক নিবন্ধনপূর্বক তাঁর নাগরিক হিসেবে প্রাপ্য সেবা/সংশ্লিষ্ট অভিযোগ করতে পারেন অথবা ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রেখে অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ করতে পারেন। তবে ধর্মীয়, কোনো আদালতে বিচারাধীন, তথ্য অধিকার, সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে গৃহীত বিভাগীয় মামলা অথবা আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ বিষয়/সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।

স্টেকহোল্ডাদের উদ্দেশ্যে তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যেকোনো সেবা প্রাপ্তির জন্য জিআরএস এ নিবন্ধিত হতে হবে। নিবন্ধনের জন্য অভিযোগকারী লগইন পেইজের "নিবন্ধন" চিহ্নিত লিংকে ক্লিক করলে অভিযোগকারী তথ্যের ফরম আসবে। এখানে বাধ্যতামূলকভাবে মোবাইল নম্বর, পূর্ণনাম, জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর / জন্মনিবন্ধন সনদ নম্বর / পাসপোর্ট নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা ও বর্তমান ঠিকানার তথ্যসহ অন্যান্য কিছু ঐচ্ছিক তথ্য প্রদান করে ফরমের নিচের নিবন্ধন বাটনে ক্লিক করতে হবে। সফলভাবে নিবন্ধন সম্পন্ন হলে এসএমএস ও ইমেইলের মাধ্যমে তা নিশ্চিত করা হয় এবং প্রদত্ত মোবাইল নম্বরে একটি পিন নম্বর এসএমএস এর মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। উক্ত পিন ব্যবহার করে অভিযোগকারী হিসেবে লগইন করতে হবে।

আলোচনায় অংশ নিয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব ওয়াহিদা হামিদ বলেন যে, জি আর এস বিষয়ে প্রতি মাসে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে এবং বিভাগের মাসিক সমন্বয় সভায়ও আলোচনা করা হচ্ছে।

সভায় বিস্তারিত আলোচনায় শেষে উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রমের সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

(আবুল কাশেম মোঃ মহিউদ্দিন)
সচিব
আইএমইডি