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

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জি আর এস) বিষয়ক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।

সভাপতি	:	আবুল কাশেম মোঃ মহিউদ্দিন সচিব, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ
তারিখ	:	২১ জুন, ২০২৩
সময়	:	সকাল ১০:৩০
স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতির তালিকা	:	পরিশিষ্ট 'ক'

উপস্থিত কর্মকর্তাগণকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভাপতি সভার কাজ আরম্ভ করেন। সরকারি সেবা প্রদান যথাযথভাবে নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়ে ছিল বলে তিনি জানান। এই ব্যবস্থার মাধ্যমে কাজে স্বচ্ছতা আনয়ন, সঠিক সময়ে সঠিক কাজ সম্পাদন এবং সর্বোপরি সুশাসন প্রতিষ্ঠার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম গ্রহণ করা সম্ভব বলে তিনি জানান। তিনি আরো উল্লেখ করেন যে, সরকারের উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন, সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ (এসপিএস) এগুলো পারস্পরিক সম্পর্ক যুক্ত। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য হিসেবে কর্মসম্পাদন সূচকে অন্তর্ভুক্ত আছে এবং এর বিপরীতে নম্বর নির্ধারণ করা আছে।

এই পর্যায়ে সভাপতি মহোদয় এই বিভাগের আপিল কর্মকর্তাকে স্টেকহোল্ডারগণের অবহিতকরণ সভায় বক্তব্য প্রদানের জন্য আহবান করেন। আইএমইডি'র আপিল কর্মকর্তা ও অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ড. গাজী মোঃ সাইফুজ্জামান প্রথমেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) কী সেই সম্পর্কে সভাকে অবহিত করেন। তিনি জানান মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২০১৭ সালের নির্দেশনা অনুযায়ী এই বিভাগের সিটিজেন চার্টার প্রতিনিয়ত হালনাগাদ করা হয়ে থাকে। তিনি বলেন এটি এমন একটি দলিল বা ঘোষণা পত্র (declaration) যাতে এই সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কাদের কী ধরনের সেবা প্রদান করবে, কী পরিমাণ প্রদান করবে, কত সময়ের মধ্যে প্রদান করবে, কোন ধরনের সেবা কার-নিকট পাওয়া যাবে, সেবা পাওয়া না গেলে কার নিকট প্রতিকার চাওয়া যাবে তার বিবরণ রয়েছে। সভায় অংশগ্রহণকারী স্টেকহোল্ডারগণকে তিনি এ বিভাগের website এ সিটিজেন চার্টার দেখার অনুরোধ জানান। আলোচনার এই পর্যায়ে তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারদের অবহিত করেন। তিনি অভিযোগের ধরন সম্পর্কে বলেন, তিন ধরনের অভিযোগ আছে যথা নাগরিক অভিযোগ, অভ্যন্তরীণ অভিযোগ ও প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ ও দাপ্তরিক অভিযোগ এবং অভিযোগ নিস্পত্তির কর্তৃপক্ষ ও ৩টি ১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ২.আপিল কর্মকর্তা ও ৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।

সকল সরকারি দপ্তরের অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব পালন করে থাকেন। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপীল নিষ্পত্তির লক্ষ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগের সঙ্গে সরাসরি সংশ্লিষ্ট আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার আপীল কর্মকর্তা হিসেবে মন্ত্রণালয়/বিভাগের অনিক দায়িত্ব পালন করবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ব্যতীত অন্যান্য সকল দপ্তরের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের পরবর্তী উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক, আপীল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগের আপিল কর্মকর্তা হবেন একজন অতিরিক্ত সচিব অথবা ক্ষেত্র বিশেষে জ্যেষ্ঠ্য যুগ্মসচিব।

স্টেকহোল্ডারদের তিনি বলেন, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সচিবের সার্বিক তত্ত্বাবধানে এবং সচিব সমন্বয় ও সংস্কার এর নেতৃত্বে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং অর্থ বিভাগের যুগ্মসচিবের নিচে নয় এমন কর্মকর্তাদের নিয়ে গঠিত হয়। সদস্য সচিব হিসেবে অতিরিক্ত/যুগ্মসচিব (সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ দায়িত্ব পালন করে থাকেন। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা/অধিশাখা এই সেলকে সার্বিক সহায়তা প্রদান করে থাকে।

এই বিভাগের নিবিড় পরিবীক্ষণ ও প্রভাব মূল্যায়ন কাজে নিয়োগ প্রাপ্ত ফার্মের প্রতিনিধিদের মধ্য হতে ইউসুফ এন্ড এসোসিয়েটস্ এর টিম লিডার প্রফেসর আব্দুল মালেক এই ধরনের সভা আয়োজনের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে ইত:পূর্বে তিনি অবগত ছিলেন না। স্টেকহোল্ডার হিসেবে তিনি অর্থাৎ ফার্মরা কীভাবে জিআরএস সাথে সংযুক্ত হবেন জানতে চান।

আপিল কর্মকর্তা প্রশ্নকারীকে অভিনন্দন জানিয়ে বলেন, ইতোমধ্যে আপনার নেতৃত্বে 'সরকারি মাধ্যমিক বিদ্যালয়সমূহের উন্নয়ন প্রকল্প' এর সফল ভাবে নিবিড় পরিবীক্ষণ সম্পন্ন হয়েছে, এখন বিল দাখিল করা হবে। বিল সময় মত না পাওয়া গেলে অভিযোগ করা যাবে। এ বিভাগের ওয়েব সাইটে, নোটিশ বোর্ডে প্রকাশিত সিটিজেন চার্টারে বিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিস্তারিত দেয়া আছে। সময় মত বিল না পাওয়া গেলে বা ভোগান্তি শিকার হলে অভিযোগ করা যাবে। অভিযোগ করলে সম্পর্কের অবনতির কোন আশংকা নেই! বরং এই বিভাগের কাজের মান উন্নয়নে সহায়ক হবে। তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত যে কোনো প্রশ্নোত্তরের জন্য www.grs.gov.bd এর হোমপেইজের "সচরাচর জিজ্ঞাস্য" অংশ দেখতে পারেন। অভিযোগ প্রতিকারের কার্যপদ্ধতির প্রবাহচিত্র দেখতে পারেন "পদ্ধতি-চিত্র" অংশে। "জিআরএস নির্দেশিকা" অংশে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা পড়তে ও সংরক্ষণ করতে পারেন। অফলাইনে অভিযোগ/আপিল দাখিল করতে প্রয়োজনীয় ফরমস ডাউনলোড করতে পারেন "ডাউনলোডস" অংশ থেকে।
যেকোনো সহযোগিতা বা প্রয়োজনে "যোগাযোগ" অংশে উল্লেখিত নম্বরের মাধ্যমে হেল্পডেস্কে কল করতে পারেন, অথবা ইমেইল করতে পারেন প্রদর্শিত ইমেইল ঠিকানায়। এছাড়াও ফেসবুক, টুইটার, ইউটিউব ও গুগলপ্লাস এর মতো সামাজিক যোগাযোগ ব্যবস্থার মাধ্যমে যুক্ত থাকতে হোমপেইজের নিচে প্রদর্শিত লিংকগুলোতে ভিজিট করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্ষেপে জিআরএস সম্পর্কে বিস্তারিত অবহিতকরণ শেষে সচিব মহোদয়কে তাঁর সমাপনী ব্যক্তব্য প্রদানে অনুরোধ করা হয়।

সচিব মহোদয় তাঁর সমাপনী ব্যক্তব্যে জিআরএস এর উপর চমৎকার উপস্থাপনের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে বলেন, আজকের এই অবহিতকরণ সভাটি সফল হয়েছে। জিআরএস বিষয়টি যেভাবে অবহিত করা হয়েছে সে ভাবে কাজ করলে আইএমইডিতে সুষ্ঠু কর্মপরিবেশ বিরাজ করবে। পরিশেষে, হাইব্রিড মোডে অনুষ্ঠিত সভায় অনলাইনে ও সশরীরে উপস্থিত এই বিভাগের সকল সেক্টর ও সিপিটিইউ এর মহাপরিচালক ও পরিচালকগণ, এ বিভাগের প্রকল্পসমূহের প্রকল্প পরিচালকগণ এবং নিবিড় পরিবীক্ষণ ও প্রভাব মূল্যায়ন কাজে নিযুক্ত ফার্মের প্রতিনিধিদের অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

(আবুল কাশেম মোঃ মহিউদ্দিন)
সচিব
বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগ