...

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট

তথ্য ও অভিযোগ শাখা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	মো: মজিবর রহমান জেলা প্রশাসক, সিলেট
সভার তারিখ	১৮ জুন, ২০২৩
সভার সময়	সকাল ০৯:০০ টা
স্থান	জেলা প্রশাসকের সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	উপস্থিতির বিবরণী পরিশিষ্ট ‘ক’

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করা হয়। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক) জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলার লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গুরুত্ব তুলে ধরেন। সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। অতঃপর সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের কাছ থেকে এ বিষয়ে মতামত আহবান করা হয়।

২। সভায় উপস্থিত সকলের আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়:

ক্রমিক নম্বর	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
১	প্রত্যেক দপ্তর কর্তৃক স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে এবং প্রয়োজনে নতুন তথ্য সন্নিবেশ করতে হবে।	সকল দপ্তর
২	প্রত্যেক অফিসকে www.grs.gov.bd –তে প্রশাসনিক লগইন করতে হবে এবং একাউন্টে কোন অভিযোগ থাকলে তা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সঠিক নিয়মে নিষ্পন্ন করতে হবে। প্রশাসনিক লগইন করতে কোন সমস্যার সম্মুখীন হলে হেল্প লাইনে যোগাযোগ করে সমাধান করতে হবে।	সকল দপ্তর
৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণের জন্য স্ব স্ব দপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।	সকল দপ্তর
৪	কোন নাগরিক অভিযোগ করতে চাইলে তার অভিযোগ শ্রবণপূর্বক সঠিক নিয়মে আবেদন করতে সহায়তা প্রদান করতে হবে।	সকল দপ্তর
৫	নাগরিক সেবাকে সহজ করার লক্ষ্যে ই-মেইল ও ওয়েবসাইটে অভিযোগ দাখিল করার জন্য নাগরিককে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।	সকল দপ্তর
৬	সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো চিহ্নিত করে নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	সকল দপ্তর
৭	অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে ও অভিযোগকারীকে তার অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে অবগত করতে হবে।	সকল দপ্তর

পরিশেষে আর কোনো আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

মো: মজিবর রহমান
জেলা প্রশাসক, সিলেট

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.৯১০০.০২১.৯৯.০০২.২২.১৮৭ তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪৩০

০৩ জুলাই ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) বিভাগীয় কমিশনার (রুটিন দায়িত্ব), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

২) পুলিশ সুপার, সিলেট

৩) সিভিল সার্জন, সিলেট

৪) উপপরিচালক, স্থানীয় সরকার, সিলেট

৫) অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক)/অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (শিক্ষা ও আইসিটি)/অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব)/অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট, সিলেট

৬) উপজেলা নির্বাহী অফিসার.................................(সকল), সিলেট

৭) ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা/রেভিনিউ ডেপুটি কালেক্টর/সিনিয়র সহকারী কমিশনার, সিলেট

৮) সহকারী কমিশনার (ভূমি), (সকল), সিলেট

৯) সহকারী কমিশনার (সকল), জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, সিলেট

১০) জনাব.., সিলেট

মো: মজিবর রহমান
জেলা প্রশাসক, সিলেট