গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, কুড়িগ্রাম
(তথ্য ও অভিযোগ শাখা)
www.kurigram.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	মোহাম্মদ সাইদুল আরীফ জেলা প্রশাসক
সভার তারিখ	১৬ এপ্রিল ২০২৩
সভার সময়	বেলা ১.০০ ঘটিকা
স্থান	জেলা প্রশাসকের সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট 'ক'

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

২। সভায় উপস্থিত সকলের আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :-

ক্র: নং:	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
১	ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
২	অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে অভিযোগ পাওয়ার ১৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা নিতে হবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ে আরও সচেতনতা অবলম্বন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৩	কেউ অভিযোগ করতে চাইলে তার অভিযোগ শ্রবণপূর্বক সঠিক নিয়মে আবেদন করতে সহায়তা প্রদান করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৪	নাগরিক সেবাকে সহজ করার লক্ষ্যে উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৫	সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো চিহ্নিত করে নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৬	অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৭	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সেবাসমূহের বিপরীতে অফলাইন বা অনলাইনের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা
৮	অনিক কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুব্ধ হলে অথবা নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অভিযোগকারী যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আপীল করতে পারবেন এবং এ বিষয়ে অভিযোগকারীকে সাহায্য করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

পরিশেষে আর কোনো আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৭/০৪/২০২৩

(মোহাম্মদ সাইদুল আরীফ)
জেলা প্রশাসক
কুড়িগ্রাম
ও
সভাপতি
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে
স্টোকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ জেলা কমিটি।
ফোনঃ ০২৫৮৯৯-৫০০২২

স্মারক নম্বর-০৫.৪৭.৪৯০০.০১৬.০৬.০০৩.২৩- ৭৪

তারিখ: ১৪ বৈশাখ ১৪৩০
২৭ এপ্রিল ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। বিভাগীয় কমিশনার, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
০২। পুলিশ সুপার, কুড়িগ্রাম।
০৩। সিভিল সার্জন, কুড়িগ্রাম।
০৪। উপপরিচালক, স্থানীয় সরকার, কুড়িগ্রাম।
০৫। ....,কুড়িগ্রাম।
০৬। অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক, (সার্বিক)/(রাজস্ব)/ অতিরিক্ত জেলা ম্যাজিস্ট্রেট, কুড়িগ্রাম।
০৭। উপজেলা নির্বাহী অফিসার, ...(সকল), কুড়িগ্রাম।
০৮। নেজারত ডেপুটি কালেক্টর/রেভিনিউ ডেপুটি কালেক্টর, কুড়িগ্রাম।
০৯। ভূমি অধিগ্রহণ কর্মকর্তা, কুড়িগ্রাম।
১০। ....সিনিয়র সহকারী কমিশনার, কুড়িগ্রাম।
১১। সহকারী কমিশনার (ভূমি),...............................(সকল), কুড়িগ্রাম।
১২। সহকারী কমিশনার,.......................................(সকল), কুড়িগ্রাম।
১৩। সহকারী কমিশনার, আইসিটি শাখা, কুড়িগ্রাম। (ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।
১৪। ....,কুড়িগ্রাম।

২৭।০৪।২৩

জেলা প্রশাসক
কুড়িগ্রাম।