গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন ও সমন্বয় অনুবিভাগ
প্রশাসন-১ শাখা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।
(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২০ ত্রৈমাসিক)

সভাপতি : নুসরাত জাবীন বানু, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
তারিখ ও সময় : ৩০ ডিসেম্বর ২০২০ খ্রি:, সকাল ১১.০০ টা
স্থান : অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) এর অফিস কক্ষ
(কক্ষ নং ২২৪, ৩য় তলা, ভবন নং-৭)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলো :

(১) বেগম সুরাইয়া জাহান, সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-৩), অর্থ বিভাগ
(২) জনাব মো: রুহুল আমিন মল্লিক, সহকারী সচিব, প্রশাসন-১, অর্থ বিভাগ।
(৩) জনাব মো: ফখরুল ইসলাম, সহকারী সচিব, মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ
(৪) জনাব মো: মিলন হোসেন, মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে দাপ্তরিক কর্মকান্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/ অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা আয়োজনের কথা উল্লেখ করা হয়েছে। তিনি বলেন, এটা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ২য় সভা। তিনি আরো বলেন, অর্থ বিভাগে যেসব অভিযোগ আসে সেগুলো অতি গুরুত্বের সাথে ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। অর্থ বিভাগের সুনাম যাতে অক্ষুন্ন থাকে সেজন্য কোন অবস্থাতেই অহেতুক সময় নষ্ট করে সেবাগ্রহীতাদের বিরাগভাজন হওয়া যাবেনা। অত:পর সভাপতির অনুমতিক্রমে সহকারী সচিব জনাব মো: রুহুল আমিন মল্লিক এ বিষয়ে বিস্তারিত তথ্যাদি তুলে ধরতে গিয়ে বলেন অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা করে দেখা যায় হার্ডকপি ও সফটকপি'র (অনলাইন) মাধ্যমে অর্থ বিভাগে সেবাগ্রহীতা অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। এসব অভিযোগসমূহে অর্থ বিভাগের সংশ্লিষ্টতা না থাকলে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/কার্যালয়ে প্রেরণ করে সেবাগ্রহীতাকে অবহিত করা হয়। তাছাড়া অনলাইনের মাধ্যমে যেসব অভিযোগ আসে সেসব অভিযোগ অনলাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করে তাদেরকে অবহিত করা হয়। তবে লক্ষ্য করা যায় যে, হার্ডকপির মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল অনেক কম, অক্টেবর-ডিসেম্বর, ২০২০ ত্রৈমাসিকে হার্ডকপির মাধ্যমে কোন অভিযোগ অর্থ বিভাগে পাওয়া যায়নি। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রতিমাসে নির্ধারিত ছকে অর্থ বিভাগ থেকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে নিয়মিতভাবে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়ে থাকে। ২০২০-২১ অর্থবছরের গত জুলাই-সেপ্টেম্বর পর্যন্ত মোট ৫টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন-৫টি) অভিযোগ এবং অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২০ ত্রৈমাসিকে ৬টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন-৬টি) অভিযোগ পাওয়া যায়, যার সবগুলোই নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।

অ:পৃ:দ্র:

৩। উপস্থিত সকল কর্মকর্তা আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

(১) সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের লক্ষ্য রাখতে হবে যেন অভিযোগের বিষয়বস্তু অর্থ বিভাগ সংশ্লিষ্ট হয়;

(২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবেনা;

(৩) অভিযোগ করার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবশ্যই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসরণ করতে হবে;

(৪) অর্থ বিভাগ সংশ্লিষ্ট কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা নির্দেশিকা অনুযায়ী যাচাই বাছাই করে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিপূর্বক সেবাগ্রহীতাকে অবহিত করতে হবে;

(৫) একই অভিযোগ বার বার দাখিল করা থেকে বিরত থাকতে হবে;

(৬) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা হিসেবে অর্থ বিভাগে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং একজন আপীল কর্মকর্তা নিয়োজিত আছেন। এ সংক্রান্ত অফিস আদেশ অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করা আছে,যা সেবাগ্রহীতা/অংশীজন অবহিত করা যেতে পারে।

(৭) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ অনুযায়ী নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের উপর সেবাগ্রহীতা/অংশীজন কর্তৃক কোনো অভিযোগ দাখিল করা যাবে না:

(ক) কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন;

(খ) তথ্য অধিকার সংক্রান্ত:

(গ) আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে। বিষয়টি অর্থ বিভাগের GRS আপলোড করা যেতে পারে।

৪। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩০.১২.২০২০

(নুসরাত জাবীন বানু)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
অর্থ বিভাগ

নং-০৭.০০.০০০০.০৮১.০৩.০০১.১৯-৩৬০(২) তারিখ : ৩০/১২/২০২০ খ্রি:

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়) :

১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়,ঢাকা। (দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

২। অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও ব্যয় ব্যবস্থাপনা, অর্থ বিভাগ।

৩। অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও সমন্বয়, অর্থ বিভাগ।

৪। উপসচিব, বাজেট ও পরিকল্পনা-১, অর্থ বিভাগ।

৫। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, অর্থ বিভাগ।

৬। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট/সিস্টেম এনালিস্ট, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ। (সেবা গ্রহীতাদের অবগতির জন্য অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধসহ)

৭। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা.., অর্থ বিভাগ।

৮। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অর্থ বিভাগ।

৩০.১২.২০২০

(মো: রুহুল আমিন মল্লিক)
সহকারী সচিব
ফোন : ৯৫৭৬০২৩