

সংস্কৃত

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.৩৩.০০০.২৩-

তারিখঃ ১৭ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) সার্বিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩-এর ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) সার্বিক অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।



(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক(কনসুলার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আর্কষণঃ জনাব মোঃ মখলেছুর রহমান  
উপসচিব  
সুশাসন অধিশাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
কনস্যুলার ও কল্যাণ অনুবিভাগ  
ঢাকা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা; ২০২২-২০২৩- এর ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	হালনাগাদ তথ্য ওয়েবসাইটে প্রদান করা হয়েছে। স্ক্রিনশট সংযুক্ত করা হলো। উল্লেখ্য, অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্যে এ ত্রৈমাসিকে কোন পরিবর্তন হয় নি।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	গত অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২২ এর মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	গত অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সংযুক্ত করা হলো।
		[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	এ ত্রৈমাসিকে কোন প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়নি। তবে যেহেতু সারা বছরে দুটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে বলা হয়েছে বাকি ত্রৈমাসিকে এ প্রশিক্ষণ দুটি আয়োজন করা হবে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	গত ২৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়। সভার নোটিশ, আলোচ্যসূচী কার্যবিবরণী ও উপস্থিতির তালিকা সংযুক্ত করা হলো।



[About Us](#)[Missions](#)[Affiliated Organization](#)[Media Center](#)[Notice/Circular](#)[Publications](#)[Contact Us](#)[Maritime Affairs Unit](#)[Bangabandhu Corner](#)[myGov](#)[Combat Corona](#)

Text size

A

A

A

Color

C

C

C

C



Hon'ble Foreign Minister

Last updated: 21 June 2022

## GRS Onik and Appeal Officer

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম, পদবি, মোবাইল ও ই-মেইল আইডি	দায়িত্ব
০১।	জনাব মোঃ মনোয়ার মোকাররম পরিচালক (এমআরপি ও কনসুলার) মোবাইল: +8801767169793 ই-মেইল: consularqueries@mofa.gov.bd	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
০২।	মিজ্ ওয়াহিদা আহমেদ মহাপরিচালক (আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহ) ফোন: +8802223358479 ই-মেইল: dgio@mofa.gov.bd	আপিল কর্মকর্তা



H.E. Dr. A. K. Abdul Momen, M.P.

[Profile](#)[Write to the Foreign Minister](#)

Hon'ble State Minister



H.E. Mr. Md. Shariar Alam, MP

[Profile](#)[Twitter \(@MdShariarAlam\)](#)[Write to the State Minister](#)

Foreign Secretary

Mr. Masud Bin Momen  
(Senior Secretary)[Profile](#)[Write to the Foreign Secretary](#)[Internal eServices](#)

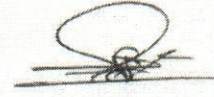
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.৩৩.০০০.২২-১০৯৩

তারিখঃ ১৫ নভেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতাধীন সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (অক্টোবর ২০২২) প্রতিবেদন” এর অগ্রগতি প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আওতাধীন সূচকসমূহের মধ্যে সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (অক্টোবর ২০২২) প্রতিবেদন” এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।



(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক(কনসুলার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব মোঃ মখলেছুর রহমান  
উপসচিব  
সুশাসন অধিশাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অক্টোবর ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

অক্টোবর মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			মোট অভিযোগ	অক্টোবর মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত			
৬	০	০	৬	৬	১০০%

বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ উল্লেখ্য যে, যদিও অভিযোগের সংখ্যা ছয় (০৬)দেখাচ্ছে, বস্তুত এই অভিযোগের অনেকগুলোই অন্যান্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত যা সে সব মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ করা হয়েছে এবং অনেকগুলো অভিযোগের প্রকৃতি আসলে তথ্যমূলক যেখানে আবেদনকারী বিভিন্ন তথ্য জানতে চেয়েছেন যেগুলোকে প্রকৃতপক্ষে অভিযোগ হিসেবে গণ্য করা যায় না। তবে যথাসাধ্য তাদের জিজ্ঞাসার জবাব দেয়া হয়েছে বা তথ্য সরবরাহ করা হয়েছে।




গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.৩৩.০০০.২২-৩০২০

তারিখঃ ২৭ ডিসেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতাধীন সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (নভেম্বর ২০২২) প্রতিবেদন” এর অগ্রগতি প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আওতাধীন সূচকসমূহের মধ্যে সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (নভেম্বর ২০২২) প্রতিবেদন” এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।



(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক(কনসালার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আর্কষণঃ জনাব মোঃ মখলেছুর রহমান  
উপসচিব  
সুশাসন অধিশাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
নভেম্বর ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

নভেম্বর মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			মোট অভিযোগ	নভেম্বর মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত			
০৪	০	০	০৪	০৪	১০০%

বিশেষ দৃষ্টব্যঃ উল্লেখ্য যে, যদিও অভিযোগের সংখ্যা চার (০৪) দেখাচ্ছে, বস্তুত এই অভিযোগের অনেকগুলোই অন্যান্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত যা সে সব মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ করা হয়েছে এবং অনেকগুলো অভিযোগের প্রকৃতি আসলে তথ্যমূলক যেখানে আবেদনকারী বিভিন্ন তথ্য জানতে চেয়েছেন যেগুলোকে প্রকৃতপক্ষে অভিযোগ হিসেবে গণ্য করা যায় না। তবে যথাসাধ্য তাদের জিজ্ঞাসার জবাব দেয়া হয়েছে বা তথ্য সরবরাহ করা হয়েছে।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.৩৩.০০০.২৩-

তারিখঃ ১৭ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতাধীন সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর ২০২২) প্রতিবেদন” এর অগ্রগতি প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আওতাধীন সূচকসমূহের মধ্যে সূচক ১.৩: “অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর ২০২২) প্রতিবেদন” এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।



(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক(কনসুলার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আর্কষণঃ জনাব মোঃ মখলেছুর রহমান  
উপসচিব  
সুশাসন অধিশাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
ডিসেম্বর ২০২২

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

ডিসেম্বর মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			মোট অভিযোগ	ডিসেম্বর মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত			
০৬	০	০	০৬	০৬	১০০%

বিশেষ দ্রষ্টব্যঃ উল্লেখ্য যে, যদিও অভিযোগের সংখ্যা ছয় (০৬) দেখাচ্ছে, বস্তুত এই অভিযোগগুলোর অধিকাংশই অন্যান্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত যা সে সব মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ করা হয়েছে এবং কিছু অভিযোগের প্রকৃতি আসলে তথ্যমূলক যেখানে আবেদনকারী বিভিন্ন তথ্য জানতে চেয়েছেন যেগুলোকে প্রকৃতপক্ষে অভিযোগ হিসেবে গণ্য করা যায় না।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.৩৩.০০০.২৩-৭৩

তারিখঃ ১৭ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতাধীন সূচক ২.১ অনুসারে “ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন” (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) এর অগ্রগতি প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আওতাধীন সূচকসমূহের মধ্যে সূচক ২.১ অনুসারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।



(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক(কনসুলার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব মোঃ মখলেছুর রহমান  
উপসচিব  
সুশাসন অধিশাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
সেগুনবাগিচা, ঢাকা  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন  
২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)

অভিযোগ প্রতিকারের ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ

২য় ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			মোট অভিযোগ	২য় ত্রৈমাসিকে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত			
১৬	০	০	১৬	১৬	১০০%

বর্ণিত সময়ে, মাসিক ভিত্তিতে অভিযোগগুলো মনিটর করা হয়েছে এবং অভিযোগগুলো সফলভাবে সমাধান করার চেষ্টা করা হয়েছে। উল্লেখ্য যে, যদিও অভিযোগের সংখ্যা ষোল (১৬) দেখাচ্ছে, বস্তুত এই অভিযোগগুলোর অধিকাংশই অন্যান্য মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত, যা সে সব মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ করা হয়েছে এবং অনেকগুলো অভিযোগের প্রকৃতি আসলে তথ্যমূলক যেখানে আবেদনকারী বিভিন্ন তথ্য জানতে চেয়েছেন যেগুলোকে প্রকৃতপক্ষে অভিযোগ হিসেবে গণ্য করা যায় না।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

সভার নোটিশ

নংঃ ১৯.০০.০০০০.১৫১.২১.০৩

তারিখঃ ২১/১২/২০২২

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সেবাসমূহ আরও গতিশীল, জনবান্ধব, স্বচ্ছ, জবাবদিহি এবং অনিয়ম প্রতিরোধ করতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আগামী ২৮ ডিসেম্বর ২০২২ সকাল ১২:০০ ঘটিকায় মহাপরিচালক (কনসুলার ও কল্যাণ) মহোদয়ের সভাপতিত্বে আনক্লজ সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

(মোঃ মনোয়ার মোকাররম)  
পরিচালক (কনসুলার ও এমআরপি)

বিতরণঃ (সদয় অবগতির জন্য)

- ১। সভাপতি, নৈতিকতা কমিটি, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা
- ২। মহাপরিচালক (প্রশাসন), পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা
- ৩। মহাপরিচালক (সাধারণ সেবা) ও শুদ্ধাচার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা
- ৪। মহাপরিচালক (কনসুলার ও কল্যাণ), পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা
- ৫। পরিচালক (সাধারণ সেবা) ও শুদ্ধাচার বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা
- ৬। সংশ্লিষ্ট নথি

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের কনস্যুলার সেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ এবং এর সমাধানের লক্ষে স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে একটি আলোচনা সভার

আলোচ্যসূচী

সভার তারিখ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২২

সময়: ১২:০০ ঘটিকা

স্থান: UNCLOS সভাকক্ষ

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

০১. সভাপতি মহোদয় কর্তৃক স্বাগত বক্তব্য
০২. পরিচালক (কনস্যুলার ও এমআরপি) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা-এর বক্তব্য
০৩. উন্মুক্ত আলোচনা, স্টেকহোল্ডার ও সেবা গ্রহীতাদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণ, অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ এবং তাৎক্ষণিক সমাধান করা।
০৪. সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ লিপিবদ্ধকরণ
০৫. সভাপতি মহোদয় কর্তৃক সভার সমাপ্তি ঘোষণা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
কনস্যুলার ও কল্যাণ অনুবিভাগ  
ঢাকা।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : মহাপরিচালক, কনস্যুলার ও কল্যাণ অনুবিভাগ, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ঢাকা।  
সময় : ২৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ (বুধবার) দুপুর ১২:০০ ঘটিকা  
স্থান : পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয় (সভাকক্ষ, ২য় তলা, আনরুস ভবন)

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের কনস্যুলার সেবা আরও গতিশীল ও জনমুখী করতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা মহাপরিচালক (কনস্যুলার ও কল্যাণ অনুবিভাগ) মহোদয়ের সভাপতিত্বে গত ২৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ বুধবার দুপুর ১২:০০ ঘটিকায় আফনরুস সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় পরিচালক (কনস্যুলার ও এমআরপি), সহকারী সচিব (কনস্যুলার ও এমআরপি), সহকারী সচিব (সাধারণ সেবা), প্রশাসনিক কর্মকর্তা (কনস্যুলার), প্রশাসনিক কর্মকর্তা (সাধারণ সেবা) এবং সেবাগ্রহীতারা উপস্থিত ছিলেন।

০২। উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি শুরুতেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রয়োজনীয়তা তুলে ধরেন এবং উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণকে নিঃসঙ্কেচে এবং নির্ভয়ে তাদের মতামত তুলে ধরার জন্য অনুরোধ করেন। সেবাগ্রহীতগণ যেসব মতামত তুলে ধরেন তার সারসংক্ষেপ নিম্নে তুলে ধরা হল:

ক। কাউন্টারের সামনে প্রচুর ভীড় থাকার কারণে সেবা নিতে আসা মহিলাগণ সমস্যার সম্মুখীন হন, তাই মহিলাদের জন্য আলাদা কাউন্টার বা আলাদা লাইনের প্রস্তাব করা হয়। সম্মানিত মহাপরিচালক মহোদয় এবং পরিচালক মহোদয় উক্ত বিষয়ে একমত হোন এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

খ। রাস্তার পাশে কাউন্টার থাকায় বসার চেয়ারে ধূলা পড়ে যায় এবং তা পরিষ্কার করার কোন ব্যবস্থা না থাকায় আগত অতিথিগণের বসতে অসুবিধা হওয়ায় ব্যবস্থা নেওয়ার অনুরোধ করেন। সম্মানিত মহাপরিচালক মহোদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

০৩। এছাড়া, সভায় উপস্থিত সেবা স্টেকহোল্ডারগণ উন্মুক্ত আলোচনায় বর্তমান সেবার ব্যাপারে তাদের সন্তুষ্টি ব্যক্ত করেন। মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সবাইকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত করেন। সভাপতি, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, উপস্থিত মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণ সেবা গ্রহীতাদের মতামত গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হবে বলে আশ্বস্ত করেন। আলোচনা শেষে সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

ক। সভাপতি আগামী ত্রৈমাসিকে আরো একটি সভা আয়োজনের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নির্দেশ প্রদান করেন।

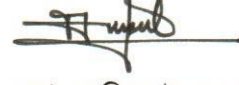
খ। নির্ধারিত সময়ে কনস্যুলার সেবা প্রদানসহ মন্ত্রণালয়ের সার্বিক সেবা প্রদানে অধিকতর স্বচ্ছতা ও দ্রুততা আনয়নে নিষ্ঠা ও আন্তরিকতার সাথে কাজ করা।

গ। সেবা গ্রহীতাদের যে কোন অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ এবং তা সমাধান করা।

ঘ। সেবা গ্রহীতাদের GRS Software এর মাধ্যমে আবেদনের উপর জোর দেয়া হয়।

ঙ। অভিযোগ/ পরামর্শ দ্রুত নিষ্পত্তির উপর জোর দেয়া হয়।

০৪। সবশেষে সম্মানিত মহাপরিচালক মহোদয় আগত সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(মোঃ আনিসুল ইসলাম)

সহকারী সচিব (কনসুলার ও এমআরপি)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা




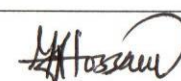
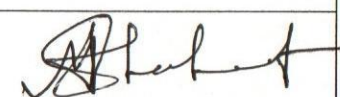
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর অভিযোগ ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের কনস্যুলার সেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ এবং এর সমাধানের লক্ষে স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে একটি অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতির তালিকা

সভার তারিখ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২২


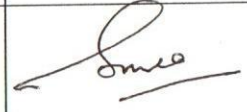


সময়: দুপুর ১২:০০ ঘটিকা



স্থান: UNCLOS সভাকক্ষ

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	দপ্তর	ই-মেইল/মোবাইল	স্বাক্ষর ও তারিখ
১.	মহাশয় মোঃ ওয়াকিল মন্ত্রণালয়	ইনস্পেক্টর ও ইনস্পেক্টর	<del>০১৭২৬৭৭০৭৭০</del>	
২.	Md. Mennan Mukarram Dir (C&MRP)	C & MRP	dircnmrp@mofa.gov.bd	
৩.	Md. Anisul Islam AS (C & MRP)	u	asmrp@mofa.gov.bd.	
৪.	Md. Jakir Hossain	AS (GIS)	#hossain.jakin@mofa.gov.bd	
৫.	Md. Shaked Hossain	AS (GIS)	shaked.hossain@mofa.gov.bd	

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	দপ্তর	ই-মেইল /মোবাইল	স্বাক্ষর
৬.	কিংকর স্মৃতিকার (ছাত্র) পঃ ছোট কামিয়া, পোঃ কামিয়া জিলাঃ নরসিংদী	-	01955-778896	Kingkor
৭.	পোঃ আরমান খোশ		01612332910	Arman
৮.	(মোঃ রাসেল আহমেদ)		01810 003334	Rasel
৯.	মোঃ আব্দুল্লাহ		01633760874	Abdullah
১০.	Badshah Fokhad		01798313914	Badshah

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	দপ্তর	ই-মেইল /মোবাইল	স্বাক্ষর
১১.	মহম্মদ আলী		01304207740	
১২.	বিশ্বনাথ ডাঃচার্য		01722949236	
১৩.	Alkib Bin Bari		01720103323	Alkib Bin Bari
১৪.	MDABRARFAHM		01841981118	
১৫.	Md. Ashrafel Islam		01713980942	

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	দপ্তর	ই-মেইল /মোবাইল	স্বাক্ষর
১৬.	Shawon Chandra Bhowmik Project Engineer	Private	shawonbkh@gmail.com	
১৭.	MD: Parvez Hossain	student	01837067211	
১৮.	কোথ কোথার কেউ			কোথ কোথার কেউ
১৯.				
২০.				