গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

তারিখ: ২৮ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৫৮

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভার (ফেব্রুয়ারি-২০২৫) কার্যবিবরণীটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

সকল সংযুক্তিসমূহ:
(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders) এর সভার কার্যবিবরণী-ফেব্রুয়ারি ২০২৫

Shaheen Ahmed
১১-০২-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

তারিখ: ২৮ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৫৮/১ (৬)

অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

৩। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৪। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৫। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৬। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

১১-০২-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

<u>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ত্রৈমাসিক অংশীজন (Stakeholders) সভার **কার্যবিবরণী**</u>

সময়	:	বিকাল ৪:০০ থেকে বিকাল ৫:০০ ঘটিকা পর্যন্ত
তারিখ	:	১০/০২/২০২৫ খ্রিঃ
সভাপতি	:	সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

উপস্থিতির তালিকা সংযুক্তি 'ক' তে সংযুক্ত করা হলোঃ

সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকল সদস্যদের স্বাগত জানান। তিনি উপস্থিত সিলেট আঞ্চলিক অফিসের কর্মচারীদের কাছে অত্র সভার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য বর্ণনা করেন। তিনি জানান যে, অত্র দপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ এর সংযোজনী-৫ এর ২.২ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে অত্র সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে এবং ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের এটি একমাত্র সভা। সভায় তিনি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিভিন্ন কার্যক্রম তুলে ধরেন। সিনিয়র প্ল্যানার অত্র দপ্তরে ওয়েবসাইট (<u>www.udd.sylhet.gov.bd</u>) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবাবক্সে অত্র দপ্তরের অভিযোগ সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম নিয়মিত আপলোড করা হয় বলেও জানান। তাছাড়া যে কেউ অত্র দপ্তরের কাজে বিশেষ করে আভ্যন্তরীণ সেবা বিষয়ে অসন্তষ্ট থাকলে অনলাইনে <u>www.grs.gov.bd</u> ওয়েবসাইট হতে নাগরিক অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সিনিয়র প্ল্যানার আপিল কর্মকর্তার বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি সভায় অংশগ্রহণকারীদের সরাসরি অভিযোগ দাখিলের জন্য দপ্তরে স্থাপিত অভিযোগ দৃষ্টিগোচর করান এবং কেউ অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে তাকে সহায়তা করা হবে। তিনি উপস্থিতিদের জানান যে, মাঝে মাঝে অনলাইন GRS System এ কিছু অভিযোগ দাখিল হয় কিন্তু অভিযোগগুলি অত্র দপ্তরের Citizen Charter এর উল্লেখিত কাজের সাথে সম্পর্কযুক্ত না হওয়ায় নিষ্পত্তি করা হয় এবং অভিযোগকারীকে মোবাইল ফোনে জানিয়ে দেয়া হয়। অতঃপর তিনি উপস্থিতিদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন এবং তাদের মতামত রেজিস্ট্রারে অন্তর্ভূক্ত করে যাওয়ার জন্য অনুরোধ জানান। তিনি ফেব্রুয়ারি ২০২৫ এ ধরনের অভিযোগ অনলাইনে দাখিল ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে সভাকে জানান। উপস্থিতিরা সকলে অত্র দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যক্রমে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং সহযোগিতা করার অঙ্গিকার করেন। সভায় অন্যান্য আলোচনার পর সর্বসম্মতিতে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়ঃ

১। অনলাইন এবং অফলাইনে/সরাসরি অভিযোগ দাখিলে জনগণকে সর্বাত্মক সহযোগিতা করা হবে।

পরিশেষে, আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

Shaheen Ahmed 10/02/2025

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

সংযুক্তি-ক

১০/০২/২০২৫ ইং তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ত্রৈমাসিক অংশীজন (Stakeholders)
সভায় উপস্থিতির তালিকা

(ক) নিজ দপ্তরঃ

ক্র: নং:	**কর্মকর্তা/কর্মচারীর** নাম	পদবী	স্বাক্ষর ও তারিখ
১	জনাব শাহীন আহম্মেদ	সিনিয়র প্ল্যানার	Shaheen Ahmed 10/02/2025
২	জনাব বাদশা মিয়া	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	বাদশা মিয়া ১০/০২/২০২৫
৩	জনাব মো: নূরুজ্জামান ভূইয়া	রেখাকার	১০/০২/২০২৫
৪	জনাব মো: রুবেল হোসেন	সার্ভেয়ার	১০/০২/২০২৫

(খ) অন্যান্য দপ্তর: কোন সদস্য উপস্থিত হন নাই।