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

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩১২

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৪ অক্টোবর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর, ২০২৪) প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ (অক্টোবর/২০২৪) প্রতিবেদনটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

২৪-১০-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

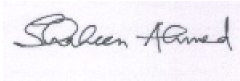
পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩১২/১ (৮)

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৪ অক্টোবর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (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। সিনিয়র প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৫। প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৬। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৭। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর এবং
৮। অফিস, কপি।



২৪-১০-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর ২০২৪)

<u>**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ**</u>

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন।

সময়ঃ সকাল ৯.৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (০৪ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১৬/১০/২০২৪ খ্রি:

প্রশিক্ষণের সারাংশ:

(ক) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের অন্তর্ভুক্ত অংশঃ সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রাথমিক ধারণা দেন। তিনি জানান যে, অদ্যকার প্রশিক্ষণটি বিগত বৎসরে প্রদত্ত প্রশিক্ষণের রিফ্রেসার্স কোর্স। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি, 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)', জিআরএস সফটওয়্যার ২য় ভার্সনের পটভূমি ও সুবিধাসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার কার্যক্রম, সেলের কার্যক্রম, মাঠ পর্যায়ের সমন্বয়ক সংক্রান্ত পরামর্শ, ড্যাবোর্ড, রিপোর্ট, মনিটরিং, সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি <u>www.grs.gov.bd</u> ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জনসাধারণের কর্তৃক অভিযোগ/নাগরিক অভিযোগ, কর্মচারী অভিযোগ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ কিভাবে অনলাইনে গৃহীত হয় এবং তার প্রতিকারের জন্য কি কি ব্যবস্থা অনলাইনে প্রদান করা যায় সে বিষয়ে হাতে কলমে সফটওয়্যারটি দেখান। তিনি আঁরো উল্লেখ করেন যে, অধিপ্তরের সিটিজেন চার্টারে প্রতিশ্রুত তিন ধরনের সেবা (ক. নাগরিক সেবা, খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং গ. আভ্যন্তরীণ সেবা) বিষয়েই অভিযোগ দাখিল হতে পারে এবং সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) অর্থাৎ প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২ উক্ত অভিযোগসমূহ "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) [Grievance Redress System Guidelines, 2015 (Revised 2018] " অনলাইনে এবং অফলাইনে নিষ্পন্ন করবেন। এক্ষেত্রে নির্দেশিকার ৫ নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক বিষয়ক নীতিমালাসমূহ অনুসরণ করতে হবে বলে তিনি প্রশিক্ষণার্থীদের জানান। অতঃপর তিনি ২০২৪-২৫ সালে অনলাইনে দাখিলকৃত ১টি অভিযোগ কিভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছিল তা ড্যাশবোর্ড হতে দেখান এবং প্রশিক্ষণার্থীদের অনুশীলন করান। অতঃপর তিনি প্রশিক্ষণাথীদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন।

(খ) প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত/প্রতিক্রিয়াঃ GRS/অনলাইনে অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার সম্পর্কে জ্ঞান লাভ করেন।

(গ) আঞ্চলিক অফিস প্রধানের বক্তব্যঃ এ ট্রেনিং এর মাধ্যমে সরকারী সংস্থার কাজ সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল এবং প্রতিকার সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করেন।

Shaheen Ahmed 16/10/2024

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার ও প্রশিক্ষক
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

<u>উপস্থিতি তালিকাঃ</u>

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন।

সময়ঃ সকাল ৯.৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (০৪ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১৬/১০/২০২৪ খ্রি:

প্রশিক্ষণ প্রদানকারীর নাম ও পদবী: জনাব শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার

ক্র. নং	নাম	পদবী	প্রশিক্ষণার্থীর স্বাক্ষর ও তারিখ
১।	জনাব বাদশা মিয়া	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	বাদশা মিয়া ১৬/১০/২০২৪
২।	জনাব মোঃ নূরুজ্জামান ভূইয়া	রেখাকার	[signature] ১৬/১০/২০২৪
৩।	জনাব মোঃ রুবেল হোসেন	সার্ভেয়ার	[signature] ১৬/১০/২০২৪
৪।	জনাব আমির হামজা	খালাসী	আমির ১৬/১০/২০২৪

Shaheen Ahmed 16/10/2024

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার ও প্রশিক্ষক
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট