অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন।

সময়ঃ সকাল ০১.৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ০৪.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (০৩ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ২২/০৫/২০২২ খ্রি:

প্রশিক্ষণের সারাংশ:

(ক) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের অন্তর্ভূক্ত অংশঃ সিনিয়র প্ল্যানার, সিলেট আঞ্চলিক অফিস অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করেন। তিনি বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি২০২১-২২ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ এর কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র ২.২ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণের আওতায় অত্র প্রশিক্ষণটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে বলে প্রশিক্ষণার্থীদের অবহিত করেন। 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, ড্যাসবোর্ড, রিপোর্ট, মনিটরিং, সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা করা করেন। তিনি www.grs.gov.bd 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 প্রশিক্ষণার্থীদের জানান 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) উক্ত অভিযোগসমূহ "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) [Grievance Redress System Guidelines, 2015 (Revised 2018] " অনুসারে 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। অতপরঃ তিনি GRS Website এ ঢুকে প্রশিক্ষণার্থীদেরকে জানান যে, GRS সফটওয়্যার ভার্সন-২ এর ওয়েবসাইটে কেবল মাত্র অনিকের ই-নথিতে ব্যবহৃত ইউজার আইডি এবং পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে ই-ফাইলিং এর ন্যায় কাজ করতে হবে। তিনি ডেমো ভার্সনে অনিক হয়ে ই-ফাইলের আইডি ব্যবহার করে অনিকের ড্যাসবোর্ড এর বিভিন্ন কমপোনেন্ট দেখান। তাছাড়া তিনি প্রশিক্ষণার্থীদেরকে মোবাইলের মাধ্যমে অভিযোগ করার জন্য নিবন্ধন করার প্রক্রিয়াটিও দেখান।

(খ) প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত/প্রতিক্রিয়াঃ এ প্রশিক্ষনের মাধ্যমে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ে কিছুটা ধারনা পাওয়া গিয়েছে এবং এটি ভবিষ্যতে অফিসিয়াল সংক্রান্ত কাজে সহায়ক হবে।

(গ) শাখা প্রধানের বক্তব্যঃ এ ট্রেনিং এর মাধ্যমে সকলেই GRS সফটওয়্যার ভার্সন-২ সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করেন।

Shaheen Ahmed
22/05/2022

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
দুরালাপন: ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩/০২৪১১-০০২৫১

<u>উপস্থিতি তালিকাঃ</u>

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন

সময়ঃ সকাল ১:৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ৪:৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (৩ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ২২/০৫/২০২২ 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 ২২/৫/22
২।	জনাব মোঃ নূরুজ্জামান ভূইয়া	রেখাকার	22/05/2022
৩।	জনাব মোঃ রুবেল হোসেন	সার্ভেয়ার	রুবেল 22/05/2022
৪।	জনাব আমির হামজা	খালাসী	আমির

Shaheen Ahmed 22/05/2022
(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট