বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র
সাভার, ঢাকা
www.bpatc.org.bd

সাধারণ শাখা

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা GRS বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি: জনাব মোঃ রকিব হোসেন এনডিসি
রেক্টর (সচিব)
তারিখ: ৩০/১২/২০২০ খ্রি.
সময়: সন্ধ্যা ০৬:৩০ টা
স্থান: রেক্টর কনফারেন্স রুম।

সকল সদস্যকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে উপস্থাপনের জন্য পরিচালক (প্রশাসন) কে অনুরোধ জানানো হয়। পরিচালক (প্রশাসন) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন অগ্রগতি সম্পর্কে উপস্থিত সকল সদস্যকে অবহিত করেন। অংশীজনের জিজ্ঞাসার আলোকে এবং স্বপ্রণোদিত হয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ সম্পর্কে অবহিত করা হয়:

ক্রঃনঃ	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
১.	নিয়োগকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তাকে অংশীজনের নিকট পরিচিত করা	পরিচালক (প্রশাসন) সভাকে অবহিত করেন যে, জনগণের নিকট প্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ এবং সেবার মানোন্নয়নে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত জিআরএস ওয়েবসাইট জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত আছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর ৫.১.১ (ক) অনুযায়ী কেন্দ্র কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে জনাব মোঃ সিদ্দিকুর রহমান, পরিচালক (প্রশাসন) এবং জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক জনাব দেলোয়ারা বেগম, যুগ্মসচিব (শৃঙ্খলা১ অধিশাখা) কে আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে এবং এ সংক্রান্ত অফিস আদেশ কেন্দ্রের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। কোন বিষয়ে অনিক এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি আপীল কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করতে পারবেন বলে সভায় অবহিত করা হয়।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে প্রাপ্ত আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ক্রঃনঃ	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
২	GRS ফরম সম্পর্কে অবহিতকরণ	সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে অনলাইনে www.grs.gov.bd বা ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে কেন্দ্রের একাডেমিক ভবনে GRS বাক্সে রক্ষিত ফরমে আবেদন করা যাবে মর্মে অংশীজনদের অবহিত করা হয়।	সেবা প্রদান সম্পর্কে যে কোন অভিযোগ অনলাইনে বা GRS বাক্সে রক্ষিত ফর্মে সম্পন্ন করতে হবে। বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বাস্তবায়নে: অভিযোগকারীগণ
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত	গত ৩ মাসে কেন্দ্রে অভিযোগ সংক্রান্ত ৩টি আবেদন পাওয়া গেছে। ২টি অনলাইনে এবং ১টি ম্যানুয়াল ফর্মে। আবেদনসমূহ নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্টদেরকে জানিয়ে দেয়া হয়েছে এবং এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে মর্মে সভাকে অবহিত করা হয়।	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

১৪/১২/২০২০

(মোঃ রকিব হোসেন এনডিসি)
রেক্টর (সচিব)

নং-০৫.০১.২৬৭২.১২৬.০৫.০০১.২০.৪৮৭(১)

তারিখ: ৩০/১২/২০২০ খ্রি.

বিতরণ:

১। এমডিএস (সকল), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা;
২। যুগ্মসচিব (শৃঙ্খলা-১ অধিশাখা), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
৩। পরিচালক (সকল),বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা;
৪। পিএস টু রেক্টর, বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের অবগতির জন্য);
৫। সংশ্লিষ্ট নথি।

৩০.১২.২০২০

মোঃ সিদ্দিকুর রহমান
পরিচালক (প্রশাসন)

বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র

সাভার, ঢাকা-১৩৪৩

www.bpatc.org.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতি

স্থান: রেক্টর কনফারেন রুম

তারিখ: ৩০/১২/২০২০

সময়: ০৬:৩০ ঘটিকা

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
১.	ড. মো: জহুরুল ইসলাম	
২.	এস. এম. মেহেদী - হাসান	৩০/১২/২০
৩.	জাহাঙ্গীর আলম ডিডি(সার্ভিস)	
৪.	ইফফাত জাহান, উপপরিচালক	
৫.	মো: [illegible] ইসলাম [illegible]	
৬.	মোঃ ইউসুফ আলী, সহকারী পরিচালক	
৭.	রমা রানী বিশ্বাস	৩০/১২/২০
৮.	মোহাম্মদ সাহেদ হোসেন সহঃ পরিঃ (লিগ্যাল)	৩০/১২/২০
৯.	মো: [illegible] রহমান সহঃ পরিচালক	30-12-2020
১০.	মোঃ গোলাম আজম খান সহঃ পরিচালক	
১১.	মোছা: কহিনুর বেগম	
১২.	মোঃ আব্দুল হালিম মিঞা অফিস সুপারিনটেনডেন্ট	
১৩.	আব্দুল হান্নান মজুমদার, [illegible]	

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
১৪.	(মোছাম্মৎ [illegible]) [illegible]	[illegible]
১৫.	রুবি সুলতানা	[illegible]
১৬.	খায়রুননেছা রীপা	[illegible]
১৭.	মো: মুজাহিদুল ইসলাম	[illegible]
১৮.	মো: আব্দুল হালিম	[illegible]
১৯.	টুটুল ধর	[illegible]
২০.	মো: [illegible] উদ্দিন	[illegible]
২১.	মো: [illegible] ইসলাম	[illegible]
২২.	কাজী [illegible] [illegible]	[illegible]
২৩.	মো: রুহুল আমিন	[illegible]
২৪.	মো: [illegible] উদ্দীন, সিনি. মুদ্রা.	[illegible]
২৫.	মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম, UDA	[illegible]
২৬.	নার্গিস বেগম, [illegible] মুদ্রা:	[illegible]
২৭.	মো: সুলতান আহমেদ	[illegible]
২৮.		
২৯.		
৩০.		
৩১.		
৩২.		