

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

রেস্ট্র (সচিব)

তারিখ: ৩০/১২/২০২০ খ্রি.

সময়: সন্ধ্যা ০৬:৩০ টা

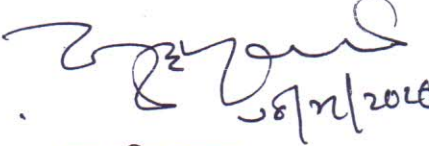
স্থান: রেস্ট্র কনফারেন্স রুম।

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:

ক্রঃনং	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 (শৃঙ্খলা 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 সংশ্লিষ্ট 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

ক্রঃনং	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 বাঞ্ছা রক্ষিত ফরমে আবেদন করা যাবে মর্মে অংশীজনদের অবহিত করা হয়।	সেবা প্রদান সম্পর্কে যে কোন অভিযোগ অনলাইনে বা GRS বাঞ্ছা 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।

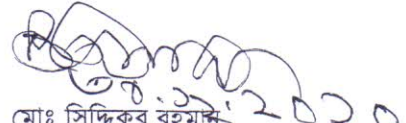

৩০/১২/২০২০
(মোঃ রকিব হোসেন এনডিসি)
রেস্টুর (সচিব)

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 রেস্টুর, বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা (রেস্টুর মহোদয়ের অবগতির জন্য);
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি।

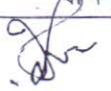




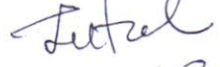





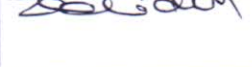

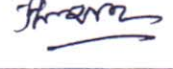

৩০/১২/২০২০
মোঃ সিদ্দিকুর রহমান
পরিচালক (প্রশাসন)

বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র
সাভার, ঢাকা-১৩৪৩
www.bpatc.org.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভায় উপস্থিতি

স্থান: রেক্টর কনফারেন্স রুম
তারিখ: ৩০/১২/২০২০
সময়: ০৬:৩০ ঘটিকা

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
১.	ড. এম. জুয়েল হোসেন	
২.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব-উল্লাহ	
৩.	ডায়ালগিক অ্যান্ড ডিভি(সার্ভিস)	
৪.	ইফতেখার আহমেদ, ডেপুটি সেক্রেটারি	
৫.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	
৬.	মোঃ ইব্রাহিম আলী, সহকারী পরিচালক	
৭.	রমা রানী বিজয়	
৮.	মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস) (সার্ভিস)	
৯.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	
১০.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	
১১.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	
১২.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	
১৩.	ডে. ডে. মোঃ মাহবুব হোসেন (সার্ভিস)	

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
১৪.	(স্বাক্ষর) এতাদৃশিঃ সিন্দুঃ	
১৫.	কবি সুলতান	
১৬.	স্বাক্ষর	
১৭.	স্বাক্ষর	
১৮.	স্বাক্ষর	
১৯.	স্বাক্ষর	
২০.	স্বাক্ষর	
২১.	স্বাক্ষর	
২২.	স্বাক্ষর	
২৩.	স্বাক্ষর	
২৪.	স্বাক্ষর	
২৫.	স্বাক্ষর	
২৬.	স্বাক্ষর	
২৭.	স্বাক্ষর	
২৮.		
২৯.		
৩০.		
৩১.		
৩২.		