

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-২ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব ফরিদা পারভীন অতিরিক্ত সচিব (সচিবের বুটিন দায়িত্বে) মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সভার তারিখ ও সময়	:	২৮ সেপ্টেম্বর, ২০২০, বিকাল ৪.০০ ঘটিকা।
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-‘ক’

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-২)'কে সভা অনুষ্ঠানের ভূমিকা ও উদ্দেশ্য ব্যাখ্যার অনুরোধ করেন। সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-২) সভাকে জানান, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২০-২১ এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এর কার্যক্রম ১.৩ মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ে প্রতি কোয়ার্টারে ০১টি অর্থাৎ বছরে ০৪টি সভা করতে হবে। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিত করা, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ তে নাগরিকের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সংগে অভিযোগসমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া আছে। অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে।

২। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সচিবালয়ের ৫নং গেটে কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করেছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুস্থুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ (ক) নাগরিক অভিযোগ (খ) অভ্যন্তরীন অভিযোগ এবং (গ) প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ এ তিনি ধরনের বলে বিবেচিত হবে। মন্ত্রণালয় সাধারণতঃ সরাসরি নাগরিক সেবা প্রদান করে না। মন্ত্রণালয়ের অধিনস্থ দপ্তর/সংস্থা নাগরিক সেবা প্রদান করে থাকে। প্রাপ্ত সেবাসমূহ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এর মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয়ে থাকে।

৩। সরকারি দপ্তরে সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হয়। এ মন্ত্রণালয়ের যুগ্মসচিব (প্রশাসন) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা। অনিকের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হয়। তবে, প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের প্রয়োজন হলে সেক্ষেত্রে আরও ১০দিন সময় পাওয়া যায়। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির জন্য একজন আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ করতে হয়। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) এ মন্ত্রণালয়ের আপিল কর্মকর্তা। অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুর হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে পারবে। আগীল নিষ্পত্তির সময়সীমা ৩০ কর্মদিবস। এছাড়া, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে এবং সচিব, সমন্বয় ও সংস্কারের নেতৃত্বে, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং অর্থ মন্ত্রণালয়ের প্রতিনিধি সমন্বয়ে একটি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল রয়েছে। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬০ কর্মদিবস।

৪। এক প্রশ্নের জবাবে প্রোগ্রামার জনাব ইনামুল হক সভাকে জানান যে, নাগরিকগণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারের মাধ্যমে সরাসরি অনলাইনে অভিযোগ করতে পারবেন। সফটওয়্যারটির লিংক মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে জিআরএস সেবাবক্ষে দেয়া আছে। তিনি আরও জানান সফটওয়্যারটি তত্ত্বাবধান মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত হয় এবং এ মন্ত্রণালয়ের সফটওয়্যার এডমিন হিসেবে প্রশাসন-২ শাখার সিনিয়র সহকারি সচিবকে দেয়া আছে। যে কোন কর্মকর্তা নিজ নিজ ই-ফাইল আইডি ও পাসওয়ার্ড দিয়ে এ সফটওয়্যারে লগইন করতে এবং প্রয়োজনমাফিক কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারবেন।

৫। সভাকে জানানো হয়, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ ৯.০ মোতাবেক মাঠ পর্যায় থেকে মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যন্ত সকল দপ্তরে নাগরিকদের সেবা প্রদানে নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবেঃ

- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অধিকার ও দায়িত্ব বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে এবং সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের সুপারিশ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে হবে।
- তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে (সিটিজেন চার্টারে) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে।
- জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট, পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।
- যে সকল সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয়, সেগুলো চিহ্নিত করে সহজিকরণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে, যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবাগ্রহিতাদের ভোগান্তি ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়।

৬। অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ড. মহিউদ্দীন আহমেদ বলেন, এ মন্ত্রণালয়ের সেবা-সংক্রান্ত কার্যক্রমের পাশাপাশি সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ করার বিষয়টি বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমেও সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করা যেতে পারে। এছাড়া, সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ চিহ্নিত করে সেবা সহজিকরণ ও সেবাটি ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে।

৭। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

- (ক) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট, পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। পাশাপাশি সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ করার বিষয়টি বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমেও সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- (খ) যে সকল সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয়, সেগুলো চিহ্নিত করে সেবাটি সহজিকরণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে, যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবাগ্রহিতাদের ভোগান্তি ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়।
- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।

৮। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩০।০৭।২০২০
(ফরিদা পারভীন)
অতিরিক্ত সচিব(সচিবের বুটিন দায়িত্বে)

নং-৩২.০০.০০০০.০১৯.১৬.০২৫.২০-৫১৪

তারিখঃ ৩০/০৯/২০২০ খ্রি:

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)ঃঃ

- ০১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জায়িতা ফাউন্ডেশন, ঢাকা।
- ০২। মহাপরিচালক, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ৩৭/৩ ইন্সটান্ট গার্ডেন রোড, ঢাকা।
- ০৩। নির্বাহী পরিচালক, জাতীয় মহিলা সংস্থা, ঢাকা।
- ০৪। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিশু একাডেমি, ঢাকা।
- ০৫। সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৬। প্রোগ্রামার, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ০৭। সচিবের একান্ত সচিব, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।


(মোঃ মাসুদুর রহমান)
পিনয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২)
ফোনঃ ৯৫৪০১৯৩