

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

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

সভাপতি : জনাব ফরিদা পারভীন
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়

সভার তারিখ ও সময় : ১১/০৩/২০২১ তারিখ বিকাল ২.৩০ ঘটিকা।

উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-‘ক’

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করার জন্য অনুরোধ করেন। শুরুতে বিগত সভার কার্যবিবরণী সভায় পাঠ করে শুনানো হয় এবং কোন সংশোধনী না থাকায় তা সর্বসম্মতিক্রমে দৃঢ়ীকরণ করা হয়। 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 অদ্যকার সভাটি আহবান করা হয়েছে। গত সভাটি ২৮/১২/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

- (ক) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট, পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ করার বিষয়টি বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমেও সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করার বিষয়টি চালু রাখতে হবে।
- (খ) সেবা সহজিকরণে চিহ্নিত সেবাটি ই-সার্ভিসে রূপান্তরে দ্রুত কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।

১। সভাকে জানানো হয়, সেবা-সংক্রান্ত জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিফলেট, পুস্তিকা প্রচার এবং মিডিয়াতে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ করার বিষয়টি বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমেও সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করার হচ্ছে। নাগরিকগণ সরাসরি মন্ত্রণালয় এবং দপ্তর/সংস্থায় স্থাপিত অভিযোগ বক্সে অথবা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ করতে পারেন। সফটওয়্যারটির লিংক মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে জিআরএস সেবাবক্সে দেয়া আছে। সফটওয়্যারটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হয়। এ মন্ত্রণালয়ের সিনিয়র সহকারি সচিব (প্রশাসন-২)'কে সফটওয়্যার এডমিন হিসেবে দায়িত্ব পালন করেন। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তরের প্রতিনিধি জানান যে, জনসাধারণের অবগতির জন্য মাতৃত্বকালীন ভাতা ও ভিজিডি কার্ড বিতরণসহ সরকারের অন্যান্য সুবিধা প্রদানের পূর্বে যথাযথ প্রচারণা নিশ্চিত করা হচ্ছে।

৩। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

- (ক) জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত লিফলেট, পুষ্টিকা প্রচার অব্যাহত রাখতে হবে। বিভিন্ন মেলা বা উঠান বৈঠকের মাধ্যমেও সেবাগ্রহিতা/অংশীজন/নাগরিকদের অবহিত করার ব্যবস্থা অব্যাহত রাখতে হবে।
- (খ) দপ্তর/সংস্থার প্রতিটি জেলা/উপজেলা অফিসে স্বচ্ছ অভিযোগ বক্স স্থাপন করতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে।
- (গ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং সেবা প্রদানে সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে।

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

স্বাঃ/-

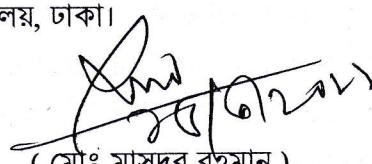
(ফরিদা পারভীন)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)

নং-৩২.০০.০০০০.০১৯.১৬.০২৫.২০-২২১,

তারিখঃ ১৫/০৩/২০২১ খ্রি:

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)০৮

- ০১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জয়িতা ফাউন্ডেশন, ঢাকা।
- ০২। মহাপরিচালক, মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর, ৩৭/৩ ইক্ষ্যাটন 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)
সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাঃ-২)
ফোনঃ ৯৫৪০১৯৩

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

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ে ১১/০৩/২০২১
তারিখে বিকাল ২.৩০ ঘটিকায় অনুষ্ঠিত সভার উপস্থিতি।

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম, পদবি এবং অফিস	স্বাক্ষর
১	মেঘ ইস্টার্ন প্রিমিয়ার ডিপ্যুচি, মনিশ প্রিমিয়ার	
২	মেঘ: মেঘ প্রিমী প্রিমিয়ার ডিপ্যুচি, মনিশ প্রিমিয়ার	 ১১/০৩/২০২১
৩	মনিশ প্রিমিয়ার ডিপ্যুচি, মনিশ প্রিমিয়ার	 ১১/০৩/২০২১
৪	তাহিমা আলতাৰ ডিপ্যুচি, ডিপ্যুচি জামিন	 Tahima Altaf 11.03.2021
৫	অগ্রজন ইয়েন ডিপ্যুচি	 Agrojana Egn ১১/০৩/২০২১
৬	নিলফাব ইঞ্জিনিয়ার ডিপ্যুচি	 Nilphab Engineer ১১/০৩/২০২১
৭	মোস্তামাদ আলুহুল্লাহ কর্মী ডিপ্যুচি	 Mostamad Aluhullah ১১/০৩/২০২১
৮	মেঘ: কেন্ডেজিও এন্ড মহমানি গার্ড (আইন)	 Kendejio and Mahmani Guard ১১/০৩/২০২১
৯	মোস্তামাদ আলুহুল্লাহ— একুকারী এন্ড (কিন্তু) জেলকুকুর প্রেস	 Mostamad Aluhullah ১১/০৩/২০২১
১০	তাহিমা আলতাৰ ডিপ্যুচি (সংস্থা)	 Tahima Altaf ১১/০৩/২০২১
১১	মাটিপুর আওতাদৰ রাহান, মুরগীপুর পুরসভা, পুরসভা-০২, গুগমি	 Matipur Awtadar Rahan ১১/০৩/২০২১

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

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ে ১১/০৩/২০২১
তারিখে বিকাল ২.৩০ ঘটিকায় অনুষ্ঠিত সভার উপস্থিতি।