



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।  
[www.coop.barisaldiv.gov.bd](http://www.coop.barisaldiv.gov.bd)



স্মারক নম্বর: ৪৭.৬১.০০০০.২৮১.১৮.০৭৯.২১ ৬-১ ই

তারিখ: ২৭ আগস্ট ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।  
১২ অক্টোবর ২০২২ খ্রিষ্টাব্দ।

বিষয়: সভার নোটিশ।

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনা আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে আগামী ১৩/১০/২০২২ খ্রি. তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার ১০.০০ ঘটিকায় বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল হতে জুমের মাধ্যমে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত জুম সভার সভাপতিত্ব করবেন জনাব মুহাম্মদ আবদুল্লাহ আল মামুন, যুগ্মনিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

১। উক্ত অবহিতকরণ সভায় জেলা সমবায় কর্মকর্তাগণকে তার জেলা থেকে ০৩(তিনি) জন সমবায়ীকে জুমে সংযুক্ত থাকা নিশ্চিত করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

Zoom ID: 5326052158

Passcode: 123456

মোহাম্মদ মোস্তফা

উপনিবন্ধক(প্রশাসন)

বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

ফোন: ০২৪৭৮৮৩০২৩০

jrbbarisal@gmail.com

বিতরণ:

- ১ আহবায়ক, নেতৃত্ব কমিটি, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।
- ২ জেলা সমবায় কর্মকর্তা, বরিশাল/পটুয়াখালী/বরগুনা/ভোলা/পিরোজপুর/ঝালকাঠি।
- ৩ ..... সদস্য, নেতৃত্ব কমিটি, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

গুরুজ্ঞতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

ফর্ম  
নথি  
নথি নথি  
নথি নথি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবস্থিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপত্তি	মোহাম্মদ আব্দুল্লাহ আল মাঝুন বিভাগীয় যুগ্ম-নিবন্ধক
সভার তারিখ	১৩/১০/২০২২ খ্রিঃ।
সভার সময়	১০.০০ ঘটিকায়।
স্থান	জুম প্লাটফর্ম ও বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

উপস্থিতি পরিষিদ্ধ ক'

সভার শুরুতে সভাপত্তি সকলকে স্বাগত জানিয়ে জনাব মোহাম্মদ মোস্তফা, উপনিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় সভাকে জানান বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের সূচক ২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকহোল্ডারগণের অবস্থিতকরণ বিষয়ে প্রতি দুই কোয়াটারে একটি করে বছরে ০২(দুই) টি সভা করতে হবে। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিত করে সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূখ্য উদ্দেশ্য। সচিবালয় বিদেশমালা ২০১৪ তে নাগরিকের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরক্ষেপকার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতির অনুশাসন দেয়া আছে। অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বিভিন্ন দপ্তরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু আছে।

এ পর্যায়ে সভাপত্তি কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তথা 'GRS Software' সম্পর্কে Screen Sharing এর মাধ্যমে নিম্নের বিষয়সহ বিস্তারিত ভূলে ধরা হয়।

প্রাপ্ত অভিযোগ তিনি ধরণের বলে বিবেচিত হয়, যথাঃ (ক) নাগরিক অভিযোগ; (খ) কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ; (গ) দাপ্তরিক অভিযোগ। প্রাপ্ত অভিযোগ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয়।

সরকারি দপ্তরে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের জন্য জেলা পর্যায়ের দপ্তর পর্যন্ত একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হয়। অনিকের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। তবে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের প্রয়োজন হলে আরো ১০ দিন সময় পাওয়া যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির জন্য ০১ জন আপিল কর্মকর্তা থাকে। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করেন। অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংক্ষুর হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে হয়। আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা ২০ কর্মদিবস। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬০ কর্মদিবস।

সভায় উপস্থিত সমবায়ীগণ এ বিষয়ে বিভিন্ন কিছু জানতে চান এবং সভাপত্তি এর উত্তর দেন।

জনাব মোহাম্মদ মোস্তফা, উপনিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় সভায় আরো জানান যে, নাগরিকদের সেবা প্রদানে কর্মকর্তাদের নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে:

- ১। তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার মাঝ দাপ্তরিক ফোন ফ্যাক্স নম্বর ই-মেইল টিকানা আবেদন গুরুত্বে ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে।
- ২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নিয়োজিত কর্মকর্তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে।
- ৩। যে সকল সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশী গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে বুগান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।

সময় পরিমাণ



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকহোল্ডারগণের সম্ময়ে অবস্থিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	মুক্তামুদ আবদুল্লাহ আল মামুন বিভাগীয় মুগ্ধ-নিরবক
সভার তারিখ	১৩/১০/২০২২ খ্রিঃ।
সভার সময়	১০.০০ ঘটিকায়।
স্থান	জুম প্লাটফর্ম ও বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।
উপস্থিতি	পরিষিস্ত ক'

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে জনাব মোহাম্মদ মোস্তফা, উপনিবক্তুক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় সভাকে জানান বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের সূচক ২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকহোল্ডারগণের অবস্থিতকরণ বিষয়ে প্রতি দুই কোয়াটোরে একটি করে বছরে ০২(দুই) টি সভা করতে হবে। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিত করে সেবার মানোষয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০১৪ তে নাগরিকের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতির অনুশাসন দেয়া আছে। অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বিভিন্ন দপ্তরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু আছে।

এ পর্যায়ে সভাপতি কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তথা 'GRS Software' সম্পর্কে Screen Sharing এর মাধ্যমে নিম্নের বিষয়সহ বিস্তারিত তুলে ধরা হয়।

প্রাপ্ত অভিযোগ তিনি ধরণের বলে বিবেচিত হয়, যথাঃ (ক) নাগরিক অভিযোগ; (খ) কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ; (গ) দাপ্তরিক অভিযোগ। প্রাপ্ত অভিযোগ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয়।

সরকারি দপ্তরে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও তা প্রতিকারের জন্য জেলা পর্যায়ের দপ্তর গর্ষন্ত একজন কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করতে হয়। অনিকের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। তবে প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্তের প্রয়োজন হলে আরো ১০ দিন সময় পাওয়া যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির জন্য ০১ জন আপিল কর্মকর্তা থাকে। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের উর্ধ্বতন দপ্তরের অনিক আপিল কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করেন। অনিক কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অথবা অনিক কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থায় সংকুল হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট সরাসরি বা অনলাইনে আবেদন করতে হয়। আপিল নিষ্পত্তির সময়সীমা ২০ কর্মদিবস। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়সীমা ৬০ কর্মদিবস।

সভায় উপস্থিত সমবায়ীগণ এ বিষয়ে বিভিন্ন কিছু জানতে চান এবং সভাপতি এর উত্তর দেন।

জনাব মোহাম্মদ মোস্তফা, উপনিবক্তুক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় সভায় আরো জানান যে, নাগরিকদের সেবা প্রদানে কর্মকর্তাদের নিম্নোক্ত দায়িত্ব পালন করতে হবে:

- ১। তথ্য বাতায়ন (ওয়েব পোর্টালে) ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার নাম দাপ্তরিক ফোন ফ্যাক্স নম্বর ই-মেইল ঠিকানা আবেদন পদ্ধতি ইত্যাদি সংযোজন ও হালনাগাদ করতে হবে।
- ২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নিয়োজিত কর্মকর্তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করতে হবে।
- ৩। যে সকল সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ সবচেয়ে বেশী গৃহীত হয় সেগুলো চিহ্নিত করণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ

ক্ষমতা দ্বারে দ্বারে অভিযোগের সংখ্যা-এবং শেকান্তির মধ্যে ভোগান্তি ছান গাই।

যা জনসচেতনতা কৃতির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবহৃত সম্পর্কিত লিফলেট পুঁতিকা প্রচার এবং প্রিয়াতে প্রচারের উদ্দোগ প্রতিশ্রুত করতে হবে।

সভায় আর কোন আলোচনা না পাওয়ার সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করা হয়।

মুহাম্মদ আবদুল্লাহ আল মামুণ  
বিভাগীয় মুগ্ধ-নিবন্ধক

স্মারক নম্বর: ৪৭.৬১.০০০০.২৮১.১৬.০০৩.২২.৪৯৫

তারিখ: ৩১ আগস্ট ১৪২৯

১৬ অক্টোবর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নথি) :

- ১) নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা। দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপনিবন্ধক(প্রশাসন)
- ২) জেলা সমবায় কর্মকর্তা, বরিশাল/বরগুনা/ভোলা/পটুয়াখালী/পিরোজপুর/ঝালকাটী



মোহাম্মদ মোস্তফা

উপ নিবন্ধক

প্রত্যেকের পাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং শেকাপ্রিয়াদৰ জোগান্তি ছান পাইয়া।  
৩। অধিকচেতনতা দৃষ্টির অঙ্গে; অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত লিফলেট পুতিকা প্রচার এবং প্রতিযোগী প্রচারের  
উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

সত্ত্বেও আর কোন আলোচনা না পাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

মুহাম্মদ আবদুল্লাহ আল মাঝুল

বিভাগীয় মুগ্ধ-নিবন্ধক

স্মারক নম্বর: ৪৭.৬১.০০০০.২৮১.১৬.০০৩.২২.৪৯৫

তারিখ: ৩১ আগস্ট ১৪২৯

১৬ অক্টোবর ২০২২

বিতরণ (জ্যোষ্ঠার ক্রমানুসারে নথি):

- ১) নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, ঢাকা। দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপনিবন্ধক(প্রশাসন)
- ২) জেলা সমবায় কর্মকর্তা, বরিশাল/বরগুনা/ভোলা/গুটুয়াখালী/গিরোজপুর/ঝালকাঠী



মোহাম্মদ মোস্তফা

উপ নিবন্ধক

