

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে  
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:**

সভাপতি : মো: মিজানুর রহমান  
মহাপরিচালক  
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা।

তারিখ: ২১ মার্চ ২০২৩ খ্রি:

সময়: সকাল ১১.৩০ ঘটিকা

স্থান: জাতীয় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা গবেষণা ও প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট এর মাল্টিপারপাস হল (১০তম তলা)

উপস্থিতি সদস্যবৃন্দের তালিকা পরিশিষ্ট 'ক' তে সংযোজন করা হলো।

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর তিনি সভাকে জানান প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়। যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/ বিভাগসমূহের অনিচ্ছা কর্মকর্তার নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়েছে। তিনি আরো বলেন, সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাদেরকে অবহিত করতে হবে। অতঃপর তিনি ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে আলোচ্য সূচি অনুযায়ী সভার কার্যপত্র উপস্থাপন করার অনুরোধ জানান।

২। অধিদপ্তরের (উপসচিব) ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি বিহীন সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মানসিকতা তৈরীর বিকাশ। অনেকের পক্ষেই সেবা গ্রহণের জন্য গ্রাম-গঞ্জ হতে ঢাকায় আসা অনেক কষ্টসাধ্য ব্যাপার। তাই তাঁদের সেবা প্রদান প্রক্রিয়া যাতে আরও সহজ থেকে সহজতর করা যায় তার জন্য দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর কাজ করে যাচ্ছে। তিনি আরো বলেন, অভিযুক্ত ব্যক্তির প্রতি ব্যক্তিগত আক্রোশে এবং অযথা হয়রানির উদ্দেশ্যে কেহ বেনামে অনলাইনে মিথ্যা অভিযোগ দাখিল করলে কেউ যাতে হয়রানির স্বীকার না হয় সে বিষয়ে যাচাই-বাছাই করে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআর এস) কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থাপন করেন এবং উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন।

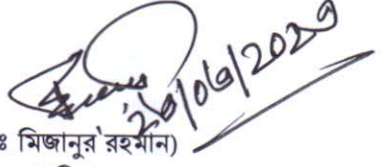
৩। সভার উপস্থিত অন্যান্য সদস্যবৃন্দ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তির এবং এ সংক্রান্ত ফিডব্যাক অভিযোগ দায়েরকারীকে জানানোর বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন।

০৪। অতঃপর বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত সমূহগৃহীত হয়ঃ

সিদ্ধান্তঃ

- i) প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- ii) মিথ্যা অভিযোগের কারণে কেউ যাতে হয়রানির স্বীকার না হয় সে বিষয়ে যাচাই-বাছাই করে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- iii) দক্ষতার সঙ্গে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রযুক্তি স্বয়ংক্রিয়ভাবে ব্যবহার করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- iv) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ করতে হবে।

০৫। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

  
(মোঃ মিজানুর রহমান)  
মহাপরিচালক  
ফোনঃ ৫৮৮১৫৪৯৫

স্মারক নং-৫১.০১.০০০০.০৩২.২৭.০৩২.২৩.৯৭৬

তারিখ : ২৭/০৩/২০২৩ খ্রি:।

- ১। পরিচালক/প্রকল্প পরিচালক (সংশ্লিষ্ট সকল), দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
- ২। জেলা প্রশাসক, .....
- ৩। উপপরিচালক/ উপপ্রকল্প পরিচালক (সংশ্লিষ্ট সকল), দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
- ৪। প্রোগ্রামার, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, (পত্রটি ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
- ৫। জেলা ত্রাণ ও পুনর্বাসন কর্মকর্তা.....
- ৬। কমিউনিকেশন মিডিয়া স্পেশালিস্ট ও ফোকাল পয়েন্ট, এপিএ টিম দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
- ৭। সহকারী পরিচালক/ সহকারী প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
- ৮। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ইওসি), দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা
- ৯। মহাপরিচালক এর ব্যক্তিগত সহকারী, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ১০। অফিস কপি।