

স্মারক নম্বর: ৩৬.০০.০০০০.০৯৩.৩২.০০২.২১.৩৭

তারিখ: ১৬ ফাল্গুন ১৪২৮

০১ মার্চ ২০২২

বিষয়: শিল্প মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের স্বপক্ষে প্রমাণক প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে শিল্প মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের স্বপক্ষে প্রমাণক নিম্নবর্ণিত ছক মোতাবেক সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

কার্যক্রম	সূচক	মন্ত্রিপরিষদ পর্যবেক্ষণ	শিল্প মন্ত্রণালয়ের প্রমাণকসহ কার্যক্রম
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রতিবেদন দাখিল করা হয়নি	প্রতিবেদন দাখিল করা হলো (কপি সংযুক্ত)
[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	০১টি পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং প্রতিবেদন দাখিল করা হয়েছে।	২টি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিল করা হলো (কপি সংযুক্ত)
[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	প্রতিবেদন দাখিল করা হয়নি	১টি স্টেকহোল্ডার সভার প্রতিবেদন দাখিল করা হলো (কপি সংযুক্ত)

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক- ১২ (বারো) পৃষ্ঠা।

১-৩-২০২২

ড. মো: সাইফুল ইসলাম

উপসচিব

ফোন: ০২-২২৩৩৮৫২০০

ইমেইল: dspmca@moind.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার

সমন্বয় ও সংস্কার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৩৬.০০.০০০০.০৯৩.৩২.০০২.২১.৩৭/১(২)

তারিখ: ১৬ ফাল্গুন ১৪২৮

০১ মার্চ ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি অধিশাখা, শিল্প মন্ত্রণালয়(প্রতিবেদনটি ০১/০৩/২০২২ তারিখের মধ্যে মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে জিআরএস সেবা বক্সে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ জানানো হলো)।

২) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, শিল্প মন্ত্রণালয়

১-৩-২০২২

ড. মো: সাইফুল ইসলাম

উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
প্রশাসন শাখা (স্থানীয় প্রশিক্ষণ)  
[www.moind.gov.bd](http://www.moind.gov.bd)

তারিখ: ১৫-১১-২০২১

নং-৩৬.০০.০০০০.০৫৩.২৫.০০১.২০.১০০

বিষয়: শিল্প মন্ত্রণালয়ের ১ম, ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের নভেম্বর, ২০২১ মাসের ইন-হাউজ প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী শিল্প মন্ত্রণালয়ের ১ম ও ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক ৬০ ঘণ্টা প্রশিক্ষণের অংশ হিসেবে নভেম্বর, ২০২১ মাসের ইন-হাউজ প্রশিক্ষণ নিম্নবর্ণিত সময়সূচি অনুযায়ী অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে নিম্নোক্ত মিটিং আইডি ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো:

তারিখ	সময়	প্রশিক্ষণের নাম	অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী	রিসোর্স পারসন
১২-১১-২০২১	১০.০০-১১.০০	পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশীপ	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	জনাব এম এ মজিদ প্রাক্তন সচিব, অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ এবং প্রাক্তন চেয়ারম্যান, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
	১১.০০-১২.০০	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	জনাব মোঃ জসীম উদ্দীন বাদল উপসচিব
	১২.০০-০১.০০	বৈশ্বিক উষ্ণতা বৃদ্ধি, জলবায়ু পরিবর্তন এবং জলবায়ু পরিবর্তনের প্রভাব	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	জনাব মোঃ আবু নাশির খান সহকারী মহাব্যবস্থাপক পল্লী কর্ম সহায়ক ফাউন্ডেশন
১৩-১১-২০২১	১০.০০-১১.০০	সুশাসন ও শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮ এর নবম ও দশম অধ্যায়ের আলোকে প্রশিক্ষণ	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	জনাব মোঃ ফয়জুর রহমান ফারুকী, যুগ্মসচিব
	১১.০০-১২.০০	নিয়োগ বিধিমালা প্রণয়ন	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	মিজ লাইলাতুল ফেরদৌস উপসচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
	১২.০০-০১.০০	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	ডঃ মো. সাইফুল ইসলাম উপসচিব
১১-১১-২০২১	১০.০০-১১.০০	ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	জনাব মোঃ মোস্তফা জামান সিনিয়র সহকারী সচিব
	১১.০০-১২.০০	সেবা সহজীকরণ প্রতিশ্রুতি	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	প্রতুল কুমার সাহা উপসচিব
	১২.০০-০১.০০	ই-ফাইলিং	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	প্রদ্যুৎ কুমার প্রামাণিক সহকারী প্রোগ্রামার
১৪-১১-২০২১	১০.০০-১১.০০	শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	নিলুফার জেসমিন খান উপসচিব
	১১.০০-১২.০০	পণ্যের মান নিয়ন্ত্রণের বিএসটিআই'র ভূমিকা	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	কাজী ফারুক আহমদ উপসচিব
	১২.০০-০১.০০	সরকারি কর্মচারীদের জন্য কল্যাণমূলক পদক্ষেপ বিষয়ে আলোচনা	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম সহকারী সচিব

(পঃপূঃদঃ)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
প্রশাসন শাখা (স্থানীয় প্রশিক্ষণ)  
www.moind.gov.bd

নং-৩৬.০০.০০০০.০৫৩.২৫.০০১.২০.৮২

তারিখ: ১১-১০-২০২১

বিষয়ঃ শিল্প মন্ত্রণালয়ের ১ম, ২য় শ্রেণির কর্মকর্তা এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের অক্টোবর, ২০২১ মাসের ইন হাউজ প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত।

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী শিল্প মন্ত্রণালয়ের প্রথম, দ্বিতীয়, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বার্ষিক ৬০ ঘণ্টা প্রশিক্ষণের অংশ হিসেবে অক্টোবর, ২০২১ মাসের ইন হাউজ প্রশিক্ষণ নিম্ন বর্ণিত সময়সূচি অনুযায়ী অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে নিম্নোক্ত মিটিং আইডি ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো:

তারিখ	সময়	প্রশিক্ষণের নাম	অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী	রিসোর্স পারসন
২৭-১০-২০২১	১০.০০-১১.০০	Rules of Business, 1996	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	জনাব মোঃ ফয়জুর রহমান ফারুকী, যুগ্মসচিব
	১১.০০-১২.০০	DPP প্রস্তুতকরণ	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	ড. মোঃ আল আমিন সরকার যুগ্মসচিব
	১২.০০-০১.০০	LDC Graduation: Challenges and Opportunities	যুগ্মসচিব-সহকারী সচিব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের জন্য	জনাব মোঃ সলিম উল্লাহ সিনিয়র সহকারী সচিব
২৬-১০-২০২১	১০.০০-১১.০০	Mind Mapping	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	ড. এ এফ এম আমির হোসেন উপসচিব
	১১.০০-১২.০০	সরকারি চাকুরিতে নিয়োগ প্রক্রিয়া	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	মোহাম্মদ খালেদুজ্জামান উপসচিব
	১২.০০-০১.০০	দাপ্তরিক কাজ সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন	দ্বিতীয় শ্রেণির কর্মকর্তাগণ	জনাব মোঃ শাহিদুল ইসলাম, সচিবের একান্ত সচিব (সিনিয়র সহকারী সচিব)
২০-১০-২০২১	১০.০০-১১.০০	ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনার বাস্তবায়ন	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	ড. মোঃ সাইফুল ইসলাম উপসচিব
	১১.০০-১২.০০	বিভিন্ন সরকারি পত্র সম্পর্কে ধারণা	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	জনাব শরীফ মোঃ মাসুদ উপসচিব
	১২.০০-০১.০০	আইসিটি বিষয়ক দক্ষতা	তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারীগণ	মোহাম্মদ ইশতিয়াক জাহান সিস্টেম এনালিস্ট
১১-১০-২০২১	১০.০০-১১.০০	শিল্প মন্ত্রণালয়ের অধীন দপ্তর-সংস্থা সম্পর্কে ধারণা (এনপিও ও বয়লার)	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	জনাব মোঃ ফয়জুর রহমান ফারুকী যুগ্মসচিব
	১১.০০-১২.০০	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	জনাব মোহাম্মদ সালাউদ্দিন যুগ্মসচিব
	১২.০০-০১.০০	ইনোভেশন- শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম	চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের জন্য	জনাব মোঃ মোস্তফা জামান সিনিয়র সহকারী সচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশাখা  
৯১, মতিঝিল, বা/এ, ঢাকা।

প্রমাণ  
= ১.৩.১২

**শিল্প মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী**

সভাপতি : জনাব মোঃ জাফর উল্লাহ  
অতিরিক্ত সচিব (জাঃ সমন্বয়, প্রণয় ও এপিএ), শিল্প  
মন্ত্রণালয়  
তারিখ : ২৯/০৯/২০২১  
সময় : বেলা ০২.০০ ঘটিকা  
স্থান : মন্ত্রণালয়ের মিনি কনফারেন্স রুম (৩য় তলা, কক্ষ নং-৩১৫)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের নামের তালিকা : পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার সূচনা করেন। তিনি সভার কার্যপত্র অনুযায়ী উপস্থাপনার জন্য মন্ত্রণালয়ের ড. মোঃ সাইফুল ইসলাম, উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)- কে অনুরোধ করেন।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে ড. মোঃ সাইফুল ইসলাম, উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি) সভার কার্যপত্র উপস্থাপন করেন। সভায় নিম্নবর্ণিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র. নং	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
১.	সভায় জানানো হয় যে, বিগত জুলাই-সেপ্টেম্বর ১ম ত্রৈমাসিকে মন্ত্রণালয়ে ৩টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ৫টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। বর্তমানে মন্ত্রণালয়ে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা ১০টি।  উক্ত সময়ে দপ্তর/সংস্থায় ৮টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। দপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা ১৫টি। মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থাসহ মোট অভিযোগের সংখ্যা ২২টি। সভাপতি অভিযোগ নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধির জন্য তাগিদপত্র, ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগ ও টেলিফোনের মাধ্যমে যোগাযোগের বিষয়ে আলোচনা করেন।	অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে তাগিদপত্র দিতে হবে। ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগ ও টেলিফোনের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে হবে এবং দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও তদন্তকারী কর্মকর্তা
২.	সভায় জানানো হয় যে, অনেক অভিযোগ নাম ঠিকানাবিহীন এবং অধিকাংশ অভিযোগ প্রমাণিত হয় না। এ বিষয়ে নাম, ঠিকানাবিহীন ও অভিযোগ বহুনিষ্ঠ না হলে নথিতে উপস্থাপন করে শুধুমাত্র কর্তৃপক্ষের অবলোকনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	নাম, ঠিকানাবিহীন অভিযোগ ও বহুনিষ্ঠ না হলে নথিতে উপস্থাপন করে কর্তৃপক্ষের অবলোকনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)

৩.	দপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পরবর্তী GRS সংক্রান্ত মাসিক সভায় সচিব মহোদয়ের মাধ্যমে দপ্তর/সংস্থার চেয়ারম্যান/মহাপরিচালকগণ-কে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধির জন্য অনুরোধ জানানোর বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	পরবর্তী GRS সংক্রান্ত মাসিক সভায় দপ্তর/সংস্থার প্রধানদের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার তরান্বিত করার জন্য অবহিত করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)
৪.	সভায় জানানো হয় যে, কিছু কিছু অভিযোগ তদন্তের পর আবার না রাজি দিয়ে পুনরায় তদন্তের জন্য আবেদন করেন যার ফলে তদন্তে বিলম্ব হয় এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি হার কমে।	সার্বিক দিক বিবেচনা পূর্বক তদন্ত কার্যক্রম দ্রুত সম্পন্ন করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)

আলোচনা শেষে সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-  
০৬/১০/২০২১  
(মো: জাফর উল্লাহ)  
অতিরিক্ত সচিব  
শিল্প মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশাখা  
৯১, মতিঝিল, বা/এ, ঢাকা।

**শিল্প মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের ২য় ত্রৈমাসিকের পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত সভার  
কার্যবিবরণী**

সভাপতি : জনাব মোঃ জাফর উল্লাহ  
অতিরিক্ত সচিব (জাস, সমন্বয়, প্রণয় ও এপিএ), শিল্প  
মন্ত্রণালয়  
তারিখ : ২৭/১২/২০২১  
সময় : বেলা ০২.৩০ ঘটিকা  
স্থান : মন্ত্রণালয়ের মিনি কনফারেন্স রুম (৩য় তলা, কক্ষ নং-৩১৫)

**সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের নামের তালিকা : পরিশিষ্ট 'ক'**

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার সূচনা করেন। তিনি সভার কার্যপত্র অনুযায়ী উপস্থাপনার জন্য মন্ত্রণালয়ের ড. মোঃ সাইফুল ইসলাম, উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)- কে অনুরোধ করেন।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে ড. মোঃ সাইফুল ইসলাম, উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি) সভার কার্যপত্র উপস্থাপন করেন। সভায় নিম্নবর্ণিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র. নং	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
১.	কারো বিরুদ্ধে যেন কোনো অভিযোগ উত্থাপিত না হয় তাই সকলকে আইন বিধির আলোকে যথাযথাভাবে কাজ/নীতি/করার জন্য সভাপতি নির্দেশনা প্রদান করেন।	১. কারো বিরুদ্ধে যেন কোনো অভিযোগ উত্থাপিত না হয় তাই সকলকে আইনবিধির আলোকে যথাযথাভাবে /নীতি/ কাজ করতে হবে।	সকল কর্মকর্তা, শিল্প মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল)
২.	সভায় জানানো হয় যে, বিগত অক্টোবর- ডিসেম্বর ২য় ত্রৈমাসিকে মন্ত্রণালয়ে ১১টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৭টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। বর্তমানে মন্ত্রণালয়ে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা ৪টি। উক্ত সময়ে দপ্তর/সংস্থায় ১৫ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১২টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। দপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা ১৫টি। মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থাসহ মোট অভিযোগের সংখ্যা ১৯টি। সভাপতি অভিযোগ নিষ্পত্তির হার বাড়ানোর জন্য তাগিদপত্র, ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগ ও টেলিফোনের মাধ্যমে যোগাযোগের বিষয়ে আলোচনা করেন।	২. অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে তাগিদপত্র দিতে হবে। ব্যক্তিগতভাবে যোগাযোগ ও টেলিফোনের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে হবে এবং দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও তদন্তকারী কর্মকর্তা

৩.	সভায় জানানো হয় যে, অক্টোবর'২১ মাসে শিল্প মন্ত্রণালয়ে ৪টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৮ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। দপ্তর/সংস্থায় ৭ টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৪ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। মোট অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা ২১। নভেম্বর'২১ মাসে মন্ত্রণালয়ে ৪ টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৬টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। দপ্তর/সংস্থায় ৪ টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৪ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। মোট অনিষ্পন্ন রয়েছে ১৯ টি। ডিসেম্বর'২১ মাসে মন্ত্রণালয়ে ৩টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। দপ্তর/সংস্থায় ৪টি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং ৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়। মোট অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা ১৯টি। প্রতি মাসের অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখায় প্রেরণ করা হয়েছে।	৩. প্রতি মাসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন যথাযথভাবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)
৪.	দপ্তর/সংস্থায় অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পরবর্তী GRS সংক্রান্ত মাসিক সভায় সচিব মহোদয়ের মাধ্যমে দপ্তর/সংস্থার চেয়ারম্যান/মহাপরিচালকগণ-কে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধির জন্য অনুরোধ জানানোর বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	৪. পরবর্তী GRS সংক্রান্ত মাসিক সভায় দপ্তর/সংস্থার প্রধানদের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ত্বরান্বিত করার জন্য অবহিত করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)
৫.	সভায় জানানো হয় যে, কিছু কিছু অভিযোগ তদন্তের পর আবার না রাজি দিয়ে পুনরায় তদন্তের জন্য আবেদন করেন যার ফলে তদন্তে বিলম্ব হয় এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি হার কমে।	৫. সার্বিক দিক বিবেচনা পূর্বক তদন্ত কার্যক্রম দ্রুত সম্পন্ন করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)
৬.	অনেক অভিযোগ নাম ঠিকানাবিহীন এবং অধিকাংশ অভিযোগ প্রমাণিত হয় না। এ বিষয়ে নাম, ঠিকানাবিহীন ও অভিযোগ বস্তুনিষ্ঠ না হলে নথিতে উপস্থাপন করে শুধুমাত্র কর্তৃপক্ষের অবলোকনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	৬. নাম, ঠিকানাবিহীন অভিযোগ ও বস্তুনিষ্ঠ না হলে নথিতে উপস্থাপন করে কর্তৃপক্ষের অবলোকনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও উপসচিব, (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি)

আলোচনা শেষে সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

০৫/০১/২০২২

(মো: জাফর উল্লাহ)

অতিরিক্ত সচিব

শিল্প মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশাখা  
৯১, মতিঝিল, বা/এ, ঢাকা।  
[www.moind.gov.bd](http://www.moind.gov.bd)

শিল্প মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব মো: জাফর উল্লাহ  
অতিরিক্ত সচিব, শিল্প মন্ত্রণালয়  
তারিখ : ৮/১২/২০২১  
সময় : বেলা ১২:০০  
মাধ্যম : মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং-৩০৬)

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভা শুরু করেন। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভার কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। সভার আলোচ্যসূচি নিম্নরূপ:

- (ক) গত ০৮/০৬/২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনের সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন পর্যালোচনা;  
(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে শিল্প মন্ত্রণালয়ের গৃহীত ব্যবস্থা সংক্রান্ত উপস্থাপনা;  
(গ) মুক্ত আলোচনা।

উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি) সভাকে জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক শিল্প মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অংশীজনকে নিয়ে দুটি সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। সে অনুযায়ী 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ' ১ম সভার আয়োজন করা হয়েছে।

শিল্প মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন ১২টি দপ্তর/সংস্থাসহ নাস্ট্রায়ত ও বেসরকারী শিল্প প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরনের সেবা প্রদান করে থাকে এবং তৎপ্রেক্ষিতে সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা ও গণ্যের মান সম্পর্কে অসন্তুষ্টি বা সংকুচিততা থেকে বিভিন্ন নাগরিক, দাপ্তরিক ও অভ্যন্তরীণ অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। সে লক্ষ্যে মন্ত্রণালয়ের দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিসহ শিল্প মন্ত্রণালয়ের সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনকে সভায় আমন্ত্রণ জানানো হয়েছে।

আলোচ্যসূচি (ক) গত ০৮/০৬/২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত অংশীজনের সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন পর্যালোচনা;

সভায় পূর্ববর্তী সভার কার্যবিবরণী উপস্থাপন করা হয় এবং সভার কার্যবিবরণীর উপর কোন সংশোধনী না থাকায় তা সর্বসম্মতিক্রমে নিশ্চিত করা হয়। এ পর্যায়ে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী ০৮/০৬/২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত অংশীজনের সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতির তথ্য সভায় পেশ করা হয় এবং বিষয়গুলো নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়:

ক্র. নং	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	শিল্প মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী অংশীজনদের নিয়ে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করবেন। সে অনুযায়ী ১ম সভার আয়োজন করা হয়েছে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে ২য় সভাটি যথাসময়ে আয়োজন করতে হবে।	উপসচিব (এপিএ, শূদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশাখা), শিল্প মন্ত্রণালয়।
২	কারো বিরুদ্ধে যেন কোনো অভিযোগ উত্থাপিত না হয় তাই সকলকে আইন/নীতি/বিধির আলোকে যথাযথভাবে কাজ করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। নির্দেশনা অনুযায়ী কাজ চলমান আছে।	কারো বিরুদ্ধে যেন কোনো অভিযোগ উত্থাপিত না হয় তাই সকলকে আইন/নীতি/বিধির আলোকে যথাযথভাবে কাজ করতে হবে।	সকল কর্মকর্তা, শিল্প মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল)/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), শিল্প মন্ত্রণালয়।
৩	সভায় অবহিত করা হয় যে, বিগত ৫ মাসে ৩০ টি অভিযোগ উত্থাপিত হয়েছে এবং ৩১ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে। ১৯ টি অভিযোগ বর্তমানে চলমান আছে।	অনিষ্পন্ন অভিযোগ দ্রুত নিষ্পন্ন করতে হবে। এ বিষয়ে ছক করে প্রতিটি অভিযোগের তথ্য সংগ্রহ করে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করতে হবে।	সকল কর্মকর্তা, শিল্প মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল) এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), শিল্প মন্ত্রণালয়।
৪	সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রার্থীদের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থায় এ বিষয়ে বিভিন্ন সাব কমিটি গঠনের মাধ্যমে কার্যক্রমসমূহ মনিটরিং করা হচ্ছে।	সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রার্থীদের সেবা প্রদানে আরও তৎপর হতে হবে। এ বিষয়ে বিভিন্ন সাব কমিটি গঠনের মাধ্যমে কার্যক্রমসমূহ মনিটরিং করতে হবে।	সকল কর্মকর্তা, শিল্প মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল)/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), শিল্প মন্ত্রণালয়
৫	আইনের শাসন প্রতিষ্ঠা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকল্পে বিএসটিআই-এর অভিযান অব্যাহত ও মোবাইল কোর্টের সংখ্যা বৃদ্ধি করা হয়েছে। হটলাইন নম্বর পত্রিকায় প্রকাশ করা হয়।	আইনের শাসন প্রতিষ্ঠা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকল্পে বিএসটিআইএর অভিযান অব্যাহত রাখতে হবে এবং মোবাইল কোর্টের সংখ্যা বৃদ্ধি করতে হবে।	অতিরিক্ত সচিব (মান নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা সহায়তা), শিল্প মন্ত্রণালয়/ মহাপরিচালক, বিএসটিআই
৬.	BSTI-এর অভিযান ও মোবাইল কোর্টের প্রচার প্রচারণা আরও বৃদ্ধি করার বিষয়ে এবং ভেজাল ও মানহীন পণ্য উৎপাদন, বাজারজাতকরণ ও বিক্রয় সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সকলকে প্রচারণার মাধ্যমে সতর্ক করা বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। ম্যান্ডেটরি ২২৭ টি পণ্যের তালিকা পত্রিকায় প্রকাশ করা হয়েছে। প্রচার প্রচারণা অব্যাহত আছে।	BSTI-এর অভিযান ও মোবাইল কোর্টের প্রচার প্রচারণা আরও বৃদ্ধি করতে হবে। ভেজাল ও মানহীন পণ্য উৎপাদন বাজারজাতকরণ ও বিক্রয়, প্রচারণার সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সকলকে মাধ্যমে সতর্ক করতে হবে।	অতিরিক্ত সচিব (মান নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা সহায়তা), শিল্প মন্ত্রণালয়/ মহাপরিচালক, বিএসটিআই
৭.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, কম ব্যয় এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহিতাদের সেবা প্রদান করা। তিন ধরনের অভিযোগ যথা: নাগরিক, কর্মচারী ও দাপ্তরিক অভিযোগ এবং এ বিষয়ে সকলকে অবহিতকরণ কার্যক্রম চলমান আছে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে সকলকে অবহিত করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), শিল্প মন্ত্রণালয়

## খ. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে বাস্তবায়নে শিল্প মন্ত্রণালয়ের গৃহীত ব্যবস্থা সংক্রান্ত উপস্থাপনা

### অভিযোগ কি

প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ অথবা নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে ইলেকট্রনিক বা প্রচলিত পদ্ধতিতে দায়েরকৃত দরখাস্ত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে।

### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রেক্ষাপট

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিবুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়য়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম লক্ষ্য। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন। সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫” প্রণীত হয়েছে। সরকারি দপ্তরে সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা ও প্রাপ্যের মাত্র সম্পর্কে অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃদ্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। প্রতিকার চাওয়ার প্ল্যাটফর্ম থাকলে অসন্তোষ প্রশমনের সুযোগ হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক। জনপ্রশাসনে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধির জন্য জিআরএস একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে। জিআরএস যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে স্বীকৃত।

### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য

- কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে, ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান;
- জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলা;
- জনগণের নিকট জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ;
- সেবার মানোন্নয়ন;
- সুশাসন সংহতকরণ;
- স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ।

### অভিযোগ উৎপত্তির কারণ

- প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য অথবা সেবাপদ্ধতি সম্পর্কে নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অসন্তুষ্টি;
- প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি-বহির্ভূত কাজ;

- নাগরিক, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতি;
- সেবার পরিবর্তে দুর্ব্যবহার;
- অসাধু ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি ;
- নৈতিকতার অবক্ষয় ;
- আইন অমান্য করা ;
- সমতা ভংগ করা;
- ভুল ধারণা;
- শাস্তিমূলক ব্যবস্থা সম্পর্কে ওয়াফিবিহীন ।

### অভিযোগের প্রকৃতি

নাগরিক অভিযোগ (Public/citizen Grievance): সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে কোন নাগরিকের অসন্তুষ্টির কারণে দাখিলকৃত অভিযোগ

অভ্যন্তরীণ অভিযোগ (Staff Grievance): সরকারি দপ্তর কর্মরত/ অবসরপ্রাপ্ত কোন কর্মকর্তা/ কর্মচারীর অসন্তুষ্টির কারণে দাখিলকৃত অভিযোগ

দাপ্তরিক/প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ (Official/Departmental Grievance): কোন সরকারি দপ্তরের আওতাভুক্ত অথবা সেবা বা পণ্য সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ

### অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক): সকল সরকারি দপ্তরে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রতিকারের জন্য যে কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)।

আপিল কর্মকর্তা: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আপিল নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সকল সরকারি দপ্তরে একজন কর্মকর্তাকে আপিল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হয়।

### অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি

সরাসরি, ডাকযোগে, ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অনিক বরাবরে অভিযোগ প্রেরণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদান;

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দাখিলকৃত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়;

ফ্রন্ট ডেস্কে নির্দেশিকা, পুস্তিকা, সিটিজেন চার্টার, ফরম সংরক্ষণ, বসার ব্যবস্থা, সৌজন্যমূলক ব্যবহার, সেবার মান মূল্যায়ন ফরম রাখা, সংস্কৃত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান অথবা তাঁদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করে পারবে।

### অনলাইনে অভিযোগ দাখিল:

প্রতিবেশী ভারত, দক্ষিণ কোরিয়া ও মালয়েশিয়াসহ পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হয়েছে।

বাংলাদেশেও অনলাইন জিআরএস ব্যবস্থা চালু হয়েছে, তার লিংক: <http://www.grs.gov.bd/>

অনলাইনে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের ট্র্যাকিং নম্বর সম্বলিত প্রাপ্তিস্বীকার পত্র দেওয়া হবে।

হে সকল বিধানে অতিরিক্ত গ্রহণযোগ্য নয়

আদালতে বিচারহীন/অদল্লাহীন ও তথ্য অধিকার সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল করা যাবে না ;

সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে গৃহীত বিভাগীয় মামলা অথবা আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ বিষয়-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না।

## অনলাইনে অভিযোগ দাখিল

অভিযোগ দাখিল করার সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো মনে রাখতে হবে:

- ১. অভিযোগ দাখিল করার সময় সঠিক তথ্য প্রদান করা হবে।
- ২. অভিযোগ দাখিল করার সময় সঠিক তথ্য প্রদান করা হবে।
- ৩. অভিযোগ দাখিল করার সময় সঠিক তথ্য প্রদান করা হবে।
- ৪. অভিযোগ দাখিল করার সময় সঠিক তথ্য প্রদান করা হবে।

অসত্য ও হয়রানিমূলক অভিযোগ দাখিল কবণীয়

- ❖ কালো কাড়িকাড় করা;
- ❖ অনলাইনে আর কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাাবে না;
- ❖ কাজের ব্যয় বৃদ্ধি করা, অসম্মত নাম অভিযোগ তামাশা করতে বিশেষ প্রযুক্তিক্রিয়ত তথ্য বের করে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেয়া হবে।

জিআরএস বিষয়ে শিল্প মন্ত্রণালয়ের গৃহীত ব্যবস্থা

- ❖ শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং অভিযোগ কর্মকর্তা নিয়োগ করা হয়েছে এবং তথ্য মন্ত্রণালয়ের অনলাইন পোর্টাল হালনাগাদ করা আছে।
- ❖ নির্দিষ্টকাল মধ্যে পাাপ অভিযোগসমূহ সন্তুষ্টিপূর্ণক নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অভিযোগকারীকে অবহিত করা হচ্ছে।
- ❖ APA তে নির্ধারিত CRIS সংক্রান্ত তথ্য নির্ধারিত যত্নে সংরক্ষণ করা হচ্ছে।

❖ GRS সংক্রান্ত সেবাবন্ড নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়।

❖ অনলাইনে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।

### গ. আলোচ্যসূচি: মুক্ত আলোচনা

এ পর্যায়ে সভায় অংশগ্রহণকারীদের মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণের জন্য আহ্বান জানানো হয়। মুক্ত আলোচনায় অংশ নিয়ে অংশগ্রহণকারীগণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নে শিল্প মন্ত্রণালয়ের গৃহীত ব্যবস্থা বিষয়ে মতামত পেশ করেন। সভায় বাংলাদেশ প্লাস্টিক পণ্য উৎপাদন ও রপ্তানি সংস্থার মহাসচিব জানান যে, সুশাসন নিশ্চিত করার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সরকারের গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ। তবে এ কার্যক্রম যথাযথভাবে সম্পাদন করতে হবে। তা না হলে প্রকৃত ফলাফল পাওয়া যাবে না। ঢাকা মেট্রোপলিটন চেম্বারের প্রতিনিধি জানান, মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থায় স্বপ্রণোদিতভাবে সেবাপ্রদানে উৎসাহী করার জন্য কার্যক্রম আছে কিনা। সভাপতি জানান মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থায় এ বিষয়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা আছে এবং প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মচারীদের স্বপ্রণোদিতভাবে সেবাপ্রদানে উৎসাহী করা হয়। বিএসইসির প্রতিনিধি জানান বেনামী অভিযোগ অনেক সময় স্বাভাবিক কাজ কর্ম বিঘ্ন ঘটে। আমাদের কাজে সমস্যা হয়। এ বিষয়ে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন। বিসিকের প্রতিনিধি জানান যে, জিআরএস বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য মাঠ পর্যায়ে অবহিতকরণ সভা ও প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন। তবে আজকের সভায় অংশগ্রহণকারী সদস্যবৃন্দ সকলেই নিজ নিজ ক্ষেত্রে এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন মর্মে জানায়। অভিযোগ বিষয়ে অনলাইনে আবেদনের বিষয়টি হাতে কলমে প্রশিক্ষণ প্রদান করলে সব পর্যায়ে সহজেই বাস্তবায়ন করা সম্ভব বলে বেসরকারী সংস্থার প্রতিনিধি সভাকে জানান। সভায় এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

সভায় বিস্তারিত আলোচনাক্রমে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়:

সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ:

ক্রম নম্বর	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে জনসচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে মাঠ পর্যায়ে অংশীজনের সভা আয়োজন করতে হবে।	সকল দপ্তর/সংস্থা প্রধান
২.	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে ও অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (সকল)
৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনায় গৃহীত কার্যক্রম সঠিকভাবে বাস্তবায়ন করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাযথভাবে প্রেরণ করতে হবে।	জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (সকল)
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	প্রশাসন অনুবিভাগ, শিল্প মন্ত্রণালয় ও দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল)।

আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

০৪/০১/২০২২

জনাব মো: জাফর উল্লাহ

অতিরিক্ত সচিব

(জাস, সমন্বয়, প্রণো ও এপিএ),

শিল্প মন্ত্রণালয়।