



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন ও সমন্বয় অনুবিভাগ
প্রশাসন-১ শাখা



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।
(অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১ খ্রি:, ত্রৈমাসিক)

সভাপতি : জনাব মো: সাইদুর রহমান
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও সমন্বয়)
তারিখ ও সময় : ২৮ ডিসেম্বর ২০২১ খ্রি:, সকাল ১১.৩০ টা
স্থান : অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও সমন্বয়) এর অফিস কক্ষ
(কক্ষ নং-১৬০৩, ১৬ তলা, ভবন নং-১১)

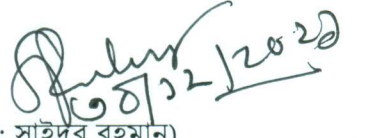
সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলো :

- (১) মুন্সী আবদুল আহাদ, যুগ্মসচিব (বাজেট ও পরিকল্পনা), অর্থ বিভাগ
- (২) ড. নাছিমা আকতার, যুগ্মসচিব (প্রশাসন), অর্থ বিভাগ
- (৩) সৈয়দ মুহাম্মদ কাওছার হোসেন, উপসচিব (প্রশিক্ষণ), অর্থ বিভাগ
- (৪) জনাব মো: মিলন হোসেন, মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ
- (৫) জনাব মো: আবুল বাসার, সহকারী প্রোগ্রামার, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, অর্থ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে এটি ২০২১-২২ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক সভা। তিনি আরো বলেন, সাধারণ নাগরিকগণ যাতে সহজে সেবা পেতে পারেন সেজন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তন করা হয়েছে। অর্থ বিভাগে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করার উপর তিনি গুরুত্ব আরোপ করেন। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন। অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা করে দেখা যায় হার্ডকপি ও সফটকপি'র (অনলাইন) মাধ্যমে অর্থ বিভাগে সেবাগ্রহীতা অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। এসব অভিযোগসমূহে অর্থ বিভাগের সংশ্লিষ্টতা না থাকলে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/কার্যালয়ে প্রেরণ করে সেবাগ্রহীতাকে অবহিত করা হয়। তাছাড়া অনলাইনের মাধ্যমে যেসব অভিযোগ আসে সেসব অভিযোগ অনলাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করে তাদেরকে অবহিত করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রতিমাসে নির্ধারিত ছকে অর্থ বিভাগ থেকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে নিয়মিতভাবে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়ে থাকে। ২০২১-২২ অর্থবছরের গত জুলাই-সেপ্টেম্বর পর্যন্ত মোট ১৭টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন-১৭টি) অভিযোগ এবং অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১ ত্রৈমাসিকে (৩০ নভেম্বর ২০২১ পর্যন্ত) মোট ১৪টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন ১৪টি) অভিযোগ পাওয়া যায়, যার সবগুলোই নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।

(অ: পৃ: দ্র:)

- ৩। উপস্থিত সকল কর্মকর্তা আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন। আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :
- ৩.১। অর্থ বিভাগ সংশ্লিষ্ট কোন অভিযোগ ডাকযোগে পাওয়া গেলে তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিপূর্বক সেবাগ্রহীতাকে অবহিত করতে হবে;
- ৩.২। অনলাইন/ওয়েবসাইটের মাধ্যমে যেসব অভিযোগ পাওয়া যাবে সেগুলো অনলাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তিপূর্বক অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে;
- ৩.৩। প্রাপ্ত কোন অভিযোগ অর্থ বিভাগ সংশ্লিষ্ট না হলে তা অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হবে;
- ৩.৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কিত বিষয়টি প্রশিক্ষণ দেওয়ার ক্ষেত্রে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- ৪। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

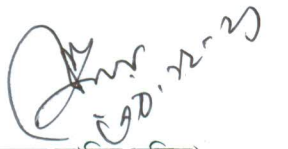

(মো: সাইদুর রহমান)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও সমন্বয়)
অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

নং-০৭.০০.০০০০.০৮১.০৩.০০২.২১.৩৭২

তারিখ : ৩০/১২/২০২১ খ্রি:

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়) :

- ১। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, পরিবহন পুল ভবন, ৮ম তলা)
- ২। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও টিডিএম), অর্থ বিভাগ।
- ৩। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও সমন্বয়), অর্থ বিভাগ।
- ৪। যুগ্মসচিব (প্রশাসন), অর্থ বিভাগ।
- ৫। উপসচিব, বাজেট ও পরিকল্পনা-১, অর্থ বিভাগ।
- ৬। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, অর্থ বিভাগ।
- ৭। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা....., অর্থ বিভাগ।
- ৮। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট/সিস্টেম এনালিস্ট, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ।
(কার্যবিবরণী অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধসহ)


(মো: রুহুল আমিন মল্লিক)
সহকারী সচিব
ফোন : ৯৫৭৬০২৩