



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



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

সভাপতি : মুন্সী আবদুল আহাদ, যুগ্মসচিব (বাজেট ও পরিকল্পনা)
ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
তারিখ ও সময় : ২০ জুন ২০২১ খ্রি:, সকাল ১১.০০ টা
স্থান : যুগ্মসচিব (বাজেট ও পরিকল্পনা) এর অফিস কক্ষ
(কক্ষ নং-১৬০১, ১৬ তলা, ভবন নং-১১)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলো :

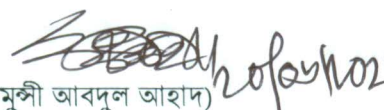
- (১) জনাব শাববীর আহমদ, উপসচিব (প্রশাসন-৪), অর্থ বিভাগ
- (২) বেগম সুরাইয়া জাহান, উপসচিব (প্রশাসন-৩), অর্থ বিভাগ
- (৩) জনাব মো: রুহুল আমিন মল্লিক, সহকারী সচিব (প্রশাসন-৬), অর্থ বিভাগ
- (৪) জনাব মো: ফখরুল ইসলাম, সহকারী সচিব, মনিটরিং সেল, অর্থ বিভাগ
- (৫) জনাব মো: মিলন হোসেন, মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত এটা চতুর্থ ত্রৈমাসিক সভা। তিনি বলেন, অর্থ বিভাগে আগত অভিযোগসমূহ অতি গুরুত্বের সাথে ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। প্রতিটি অভিযোগ পৃথকভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধান করে তা স্থায়ীভাবে সমাধানের ওপর গুরুত্বারোপ করেন। সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, অল্প সময়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের উদ্দেশ্য সাধন করতে হবে। অর্থ বিভাগের সুনাম যাতে অক্ষুণ্ণ থাকে সেজন্য কোন অবস্থাতেই অহেতুক সময় নষ্ট করে সেবাগ্রহীতাদের বিরাগভাজন হওয়া যাবে না। তিনি আরো বলেন সরকারী অফিসে বা কোনো অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট হতে তার প্রাপ্য বৈধ আধিকার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসন্তুষ্ট হয়ে প্রতিকারের জন্য আবেদন করলে তা অভ্যন্তরীণ অভিযোগ হিসেবে বিবেচনা করতে হবে। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে উপসচিব বেগম সুরাইয়া জাহান এ বিষয়ে বিস্তারিত তথ্যাদি তুলে ধরতে গিয়ে বলেন 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। ২০২০-২১ অর্থবছরের গত জানুয়ারি-মার্চ পর্যন্ত মোট ১৪টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন-১৪টি) অভিযোগ এবং এপ্রিল-জুন, ২০২১ ত্রৈমাসিকে (১৫ জুন ২০২১ পর্যন্ত) মোট ১০টি (হার্ডকপি-০ ও অনলাইন ১০টি) অভিযোগ পাওয়া যায়, যার সবগুলোই নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।

(অ: পৃ: দ:)

- ৩। উপস্থিত সকল কর্মকর্তা আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :
- (১) অভিযোগকারী অভিযোগ দাখিল ও আপিল করার সময় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম ব্যবহার করতে হবে;
 - (২) যেসকল সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয় সেগুলো সহজিকরণের উদ্যোগ নিতে হবে, যাতে করে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস পায়;
 - (৩) সংক্ষুদ্ধ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা পদের মনোনীত প্রতিনিধি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন; তবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বর্ণিত সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা অতিক্রান্ত হওয়ার পূর্বে অভিযোগ দাখিল করা যাবেনা;
 - (৪) অভিযোগ করার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবশ্যই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসরণ করতে হবে;
 - (৫) অর্থ বিভাগ সংশ্লিষ্ট কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা নির্দেশিকা অনুযায়ী যাচাই বাছাই করে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তিপূর্বক সেবাগ্রহীতাকে অবহিত করতে হবে;
 - (৬) একই অভিযোগ বারবার দাখিল করা থেকে বিরত থাকতে হবে। তবে অভিযোগে বর্ণিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে তার বর্ণনা অভিযোগকারীকে দিতে হবে;
 - (৭) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা হিসেবে অর্থ বিভাগে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং একজন আপীল কর্মকর্তা নিয়োজিত আছেন। এ সংক্রান্ত অফিস আদেশ অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করা আছে, যা সেবাগ্রহীতা/অংশীজন অবহিত করা যেতে পারে;
 - (৮) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী নিম্নোক্ত বিষয়সমূহের উপর সেবাগ্রহীতা/অংশীজন কর্তৃক কোনো অভিযোগ দাখিল করা যাবে না :
 - (ক) কোনো আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন;
 - (খ) তথ্য অধিকার সংক্রান্ত;
 - (গ) আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে।
 - (৯) কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগত এবং কাউকে হযরানি করার জন্য বা আসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করতে পারবে না।

- ৪। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

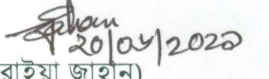

(মুন্সী আবদুল আহাদ)
যুগ্মসচিব (বাজেট ও পরিকল্পনা)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
অর্থ বিভাগ

নং-০৭.০০.০০০০.০৮১.০৩.০০১.২১. ৯৮৯

তারিখ : ২০/০৬/২০২১ 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, ব্যয় ব্যবস্থাপনা ও টিডিএম, অর্থ বিভাগ।
- ৩। অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও সমন্বয়, অর্থ বিভাগ।
- ৪। উপসচিব, বাজেট ও পরিকল্পনা-১, অর্থ বিভাগ।
- ৫। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, অর্থ বিভাগ।
- ৬। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা....., অর্থ বিভাগ।
- ৭। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট/সিস্টেম এনালিস্ট, এফএসএমইউ, অর্থ বিভাগ।
(কার্যবিবরণী সেবা গ্রহীতাদের অবগতির জন্য অর্থ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধসহ)
- ৮। যুগ্মসচিব (বাজেট ও পরিকল্পনা) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অর্থ বিভাগ।


(সুরাইয়া জাহান)
উপসচিব
ফোন : ৯৫৭৬০২৩