আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র

৪৯ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০

স্মারক নং- ০৫.০১.০০০০.০৬১.২০.০০২.১৬ (অংশ-১)-৩৬৭ তারিখ: ১৮ ভাদ্র, ১৪২৮ / ০২ সেপ্টেম্বর, ২০২১

বিজ্ঞপ্তি

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে সভা আয়োজন।

আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, ঢাকায় বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে সুশাসনমূলক কর্মপরিকল্পনাসমূহের সংযোজনী-৬ এর ২.৪ অনুচ্ছেদ মোতাবেক আগামী ০৫/০৯/২০২১ খ্রি. তারিখে সকাল ১০:০০ টায় অডিটরিয়ামে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে নিয়ে একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত হওয়ার জন্য অনুরোধ করা হলো।

মোহাম্মদ আব্দুল কাদের
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
আরপিএটিসি , ঢাকা
ফোন: ৪৮৩১৭২৯৫

বিতরণ জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে :

১। সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী, আরপিএটিসি, ঢাকা
২। সকল প্রশিক্ষণার্থী, মৌলিক প্রশিক্ষণার্থী (ব্যাচ-১১৪৮), আরপিএটিসি, ঢাকা
৩। ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান, আরপিএটিসি, ঢাকা

স্মারক নং- ০৫.০১.০০০০.০৬১.২০.০০২.১৬ (অংশ-১)-৩৬৭ তারিখ: ১৮ ভাদ্র, ১৪২৮ / ০২ সেপ্টেম্বর, ২০২১

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য:

১। এমডিএস (এমএ্যান্ডডি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা
২। পিএস টু রেক্টর, বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৩। পরিচালক (প্রশাসন/এসটিএন্ডআরসি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা
৪। সংশ্লিষ্ট নথি

মোহাম্মদ আব্দুল কাদের
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
আরপিএটিসি , ঢাকা
ফোন: ৪৮৩১৭২৯৫

আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র

৪৯, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা GRS বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : শাব্বির আহম্মদ, উপপরিচালক (উপসচিব)
তারিখ : ০৫/০৯/২০২১ খ্রি.
সময় : বিকাল ০৩:০০ টা
স্থান : ঢাকা আরপিএটিসি'র উপপরিচালকের কক্ষ

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। এরপর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে উপস্থাপনের জন্য সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) কে অনুরোধ জানানো হয়। সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন অগ্রগতি সম্পর্কে উপস্থিত সকল সদস্যকে অবহিত করেন। অংশীজনের জিজ্ঞাসার আলোকে এবং স্বপ্রণোদিত হয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ সম্পর্কে অবহিত করেন।

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তাকে অংশীজনের নিকট পরিচিত করা।	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) সভাকে অবহিত করেন যে, জনগণের নিকট প্রশাসনের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ এবং সেবার মানোন্নয়নে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রস্তুতকৃত জিআরএস ওয়েবসাইট জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত আছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর ৫.১.১ (ক) অনুযায়ী কেন্দ্র কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে জনাব মোহাম্মদ আব্দুল কাদের, সহকারি পরিচালক (প্রশাসন) এবং জনাব মোহাম্মদ রাজিবুল ইসলাম, পরিচালক (প্রশাসন), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা কে আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে এবং এ সংক্রান্ত অফিস আদেশ কেন্দ্রের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। কোন বিষয়ে অনিক এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে সংক্ষুদ্ধ ব্যক্তি আপীল কর্মকর্তা বরাবর আবেদন করতে পারবেন বলে সভায় অবহিত করা হয়।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে প্রাপ্ত আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
২.	GRS ফরম সম্পর্কে অবহিতকরণ	সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে অনলাইনে www.grs.gov.bd বা ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে এ কেন্দ্রের ভবন-২ এ GRS বাক্সে রক্ষিত ফরমে আবেদন করা যাবে মর্মে অংশীজনদের অবহিত করা হয়।	সেবা প্রদান সম্পর্কে যে কোন অভিযোগ অনলাইনে বা GRS বাক্সে রক্ষিত ফর্মে সম্পন্ন করতে হবে। বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বাস্তবায়নে: অভিযোগকারীগণ

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
৩.	GRS বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	GRS বিষয়ে সকল কর্মচারী ও অংশীজনদের অবহিত করতে হবে। এ পর্যায়ে কার্যালয়ের প্রশিক্ষণার্থীসহ সেবাগ্রহীতাদের GRS বিষয়ে অবহিত করণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। ০৩ মাসে কোন অভিযোগ জমা না হলে শূন্য প্রতিবেদন প্রেরণের সিদ্ধান্ত হয়। GRS সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ (সফটওয়্যার) এর অগ্রগতি APA নির্দেশনা অনুযায়ী পেশ করতে হবে।	বাস্তবায়নে: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ দিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

৫/৯/২০২১
(শাব্বির আহম্মদ)
উপপরিচালক (উপসচিব)
আরপিএটিসি, ঢাকা
ফোনঃ ৪৮৩১২৫০১

স্মারক নং- ০৫.০১.০০০০.০৬১.২০.০০২.১৬-

তারিখ: ২১ ভাদ্র, ১৪২৮
০৫ সেপ্টেম্বর, ২০২১

অনুলিপি:
১। এমডিএস (এমএ্যান্ডডি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা
২। পরিচালক (প্রশাসন/এসটিঅ্যান্ডআরসি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা
৩। উপপরিচালক (অর্থ), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা
৪। পিএসটু রেক্টর, বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৫। আরপিএটিসি'র সকল কর্মকর্তা/কর্মচারি
৬। অফিস কপি

৫/৯/২০২১
শাব্বির আহম্মদ)
উপপরিচালক (উপসচিব)
আরপিএটিসি, ঢাকা
ফোনঃ ৪৮৩১২৫০১