শেখ হাসিনার নির্দেশ
জলবায়ু সহিষ্ণু বাংলাদেশ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়
আইসিটি শাখা
www.moef.gov.bd

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	শামিমা বেগম, যুগ্মসচিব (প্রশাসন) ও সভাপতি, এপিএ টিম, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়
সভার তারিখ	:	১৩ ডিসেম্বর ২০২৩
সময়	:	দুপুর ২:০০ ঘটিকা
স্থান	:	মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ এবং জুম প্ল্যাটফর্ম
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট "ক"

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে উল্লেখ আছে- 'সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য'। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-(GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

০২। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) এ নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোগসমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। তাছাড়া, জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০- এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল। এ সুপারিশের আলোকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কেন্দ্রীয়ভাবে জনসাধারণের অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র চালু করে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ খ্রি. পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ খ্রি. হতে অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়, যা পরবর্তীতে পরিমার্জিত আকারে ২০১৮ খ্রিস্টাব্দে প্রকাশ করা হয়েছে। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)- তে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) কর্মপরিকল্পনা ২.২-এর অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ ২ (দুই) টি সভা করতে হবে মর্মে উল্লেখ রয়েছে।

০৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ১.১.১ কর্মসম্পাদন সূচক অনুযায়ী এ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ ন্যাশনাল হার্বেরিয়াম ব্যতিত অধীন অন্যান্য দপ্তর/সংস্থা জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যায় বিধায় উক্ত কর্মপরিকল্পনাটি প্রযোজ্য হবে না। বাংলাদেশ ন্যাশনাল হার্বেরিয়াম কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজন করতে হবে মর্মে আলোচনা করা হয়।

০৪। দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন বন অধিদপ্তর ব্যতিত অন্য কোন দপ্তর/সংস্থার তথ্য বাতায়নে পাওয়া যায়নি। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নিজ নিজ তথ্য বাতায়নে আপলোড করতে হবে মর্মে তাগিদ দেওয়া হয়।

০৫। নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি আয়োজনের জন্য গুরুত্বারোপ করা হয়। উল্লেখ্য, অনুষ্ঠিতব্য ডিসেম্বর/২০২৩ মাসে ১ম অর্ধবার্ষিকীর প্রশিক্ষণটিতে আলোচক হিসেবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের একজন প্রতিনিধিকে মনোনয়নের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে পত্র প্রেরণ করার বিষয়ে সভায় মতামত উপস্থাপন করা হয়।

০৬। বিস্তারিত আলোচনার পর সভায় নিম্নরূপ সুপারিশ/সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

(ক) প্রত্যেক দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটের সেবা বক্সের নির্ধারিত স্থানে প্রতিমাসের GRS এর প্রতিবেদন ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন আপলোড করতে হবে।

(খ) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অনলাইন ও হার্ড কপিতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।

(গ) প্রতিমাসে নিষ্পত্তির প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ের এপিএ টিম এবং GRS বাস্তবায়ন কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।

(ঘ) প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে বাস্তবায়িত লক্ষ্যমাত্রা দ্রুত সমন্বয় করতে হবে।

(ঙ) সফটওয়্যার সংক্রান্ত সমস্যাগুলো GRS কমিটি বরাবর এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

০৭। অতঃপর সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২০/১২/২০২৩

(শামিমা বেগম)
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও
সভাপতি, এপিএ টিম
পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়

স্মারক নম্বর- ২২.০০.০০০০.০৫৭.৯৯.০০৪.২২-১২৬

তারিখ: ২৮ অগ্রহায়ণ ১৪৩০ / ১৩ ডিসেম্বর ২০২৩

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

১. সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ। [দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব, সুশাসন অধিশাখা।]
২. মহাপরিচালক, পরিবেশ অধিদপ্তর। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৩. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ বনশিল্প উন্নয়ন কর্পোরেশন। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৪. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ জলবায়ু পরিবর্তন ট্রাস্ট। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৫. পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), বাংলাদেশ ন্যাশনাল হারবেরিয়াম। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৬. চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ রাবার বোর্ড। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৭. প্রধান বন সংরক্ষক, বন অধিদপ্তর। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৮. পরিচালক, বাংলাদেশ বন গবেষণা ইনস্টিটিউট। [দৃষ্টি আকর্ষণ: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট]
৯. উপসচিব, পরিবেশ-১ শাখা, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়।
১০. উপসচিব, পদূনি-১ শাখা, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়।
১১. উপসচিব, পরিকল্পনা-৬ শাখা, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়।
১২. সিনিয়র সহকারী সচিব, জলবায়ু পরিবর্তন-৫ শাখা, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়।
১৩ সহকারী সচিব, প্রশাসন-৩ শাখা, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়।

Khabir
১৩/১২/২০২৩

(মো: খবির উদ্দিন খান)
সিস্টেম এনালিস্ট
ও
সদস্য সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়
আইসিটি শাখা

অদ্য ১৩/১২/২০২৩ তারিখ পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	অফিসের ঠিকানা	মোবাইল ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
২।	সিদ্ধার্থ শংকর কুন্ডু উপসচিব	MoEFCC পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়	01711575195	১৩.১২.২৩
৩।	মো: [illegible] উদ্দিন সিস্টেম এনালিস্ট	MoEFCC	01819090688	
	লাইলি খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার	MoEFCC	01935677758	
	মো: সাজেদুল ইসলাম সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার	পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়	০১৫৩৩২২১৮৫৭ Sajedul.moefcc@gmail.com	১৩/১২/২০২৩
(	[illegible] [illegible]	ঐ	01552-293206	১৩/১২/২৩

	Meeting ID: 89362474728	Start Time
	Topic: GRS স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।	12/13/2023 1:49:46 PM
	Name (Original Name)	Total Duration (Minutes)
1	Ministry of Environment, Forest and Climate Change, Bangladesh	98
2	Dr. Sarder Nasir Uddin, PSo, BNH	98
3	Mohammad Abdul Baki DM BFIDC	90
4	Shoaib Mohammad Shoab, AD, DoE	91
5	Zaglul, DCCF	89
6	Md. Yusuf Mehedi	18
7	Shoaib Mohammad Shoab, AD, Department of Environme	1
8	Anisur Rahman, DO, BFRI	85
9	Roslina ,SAS,MoEFCC	20
10	Rabeya Akter# wbco# planning wing# BFD (OPPO F17)	82
11	Deputy director	22
12	Emon Ad (Admin) Brb	74
13	BRB dd	72
14	Md. Yusuf Mehedi, AD, BCCT	70