

১০৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিষ্ফোরক পরিদপ্তর
সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০১
ওয়েবসাইট: www.explosives.gov.bd

২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের দ্বিতীয় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : এইচ.এম. খালিদ ইফতেখার
প্রধান বিষ্ফোরক পরিদর্শক (অ.দা.)
তারিখ : ৩১ ডিসেম্বর, ২০২০
সময় : বিকাল ৩.৩০ ঘটিকা
স্থান : অনলাইন, জুম মিটিং
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। সভাপতির অনুমতিক্রমে বিষ্ফোরক পরিদর্শক, জনাব মনিরা ইয়াসমিন সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপন করেন। তিনি ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভায় যুক্ত হওয়ার জন্য সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।

সভাপতি সভাকে অবহিত করে বলেন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে এ দপ্তরে ইতোমধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। সেবা গ্রহীতাদের যেকোন অভিযোগ/মতামত গ্রহণের জন্য অনলাইন প্ল্যাটফর্ম ছাড়াও অফলাইনে অভিযোগ/মতামত প্রদানের ব্যবস্থা রয়েছে। সভাপতি সকল দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে সচেষ্ট থাকার নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি সভাকে অবহিত করেন, যে কোন অভিযোগকারী যেন দ্রুততম সময়ের মধ্যে কাঙ্ক্ষিত প্রতিকার পায় সে বিষয়টি বিবেচনায় রেখে যে কোন অভিযোগ প্রতিকারের প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।

সভাপতির অনুমতিক্রমে এই দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব মনিরা ইয়াসমিন, এই দপ্তরে প্রতিশ্রুত সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি প্রশমনের জন্য এই দপ্তরের অনলাইন অভিযোগ দাখিলের প্ল্যাটফর্ম সম্পর্কে অংশীজনদের জানান। সহকারী বিষ্ফোরক পরিদর্শক, সানজিদা আক্তার, বিষ্ফোরক পরিদপ্তরের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবক্স এ জিআরএস প্রসেস ম্যাপ অনুযায়ী কিভাবে অভিযোগ দাখিল করা যাবে তা সেবা গ্রহীতাদের প্রদর্শন করেন। অভিযোগ প্রদানের আবেদন ফরম, প্রসেস ম্যাপ এবং অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি অনিক ও আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম ওয়েবসাইট থেকে উপস্থিত সকলকে প্রদর্শন করা হয়।

বিষ্ফোরক পরিদর্শক, জনাব মোঃ আসাদুল ইসলাম, রাজশাহী জানতে চান, আঞ্চলিক অফিসে জিআরএস ব্যবস্থায় অভিযোগ আসলে তা কি সদর দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে নাকি আঞ্চলিক অফিসেই সমাধান করা যাবে এ বিষয়ে বিষ্ফোরক পরিদর্শক, জনাব মনিরা ইয়াসমিন বলেন, আঞ্চলিক অফিসে একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্বাচন করা যেতে পারে। যিনি দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সম্পর্কে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন।

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) আবেদনকারী কর্তৃক দাখিলকৃত অভিযোগ দ্রুত প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

(খ) যে কোন অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কর্মকর্তাকে সচেতন থাকতে হবে;

(গ) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে;

(ঘ) অংশীজনদের বা সেবা গ্রহীতাদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে ০২ টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে;

২। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



৩১/১২/২০২০

(এইচ.এম. খালিদ ইফতেখার)

প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক (অ. দা.)

টেলিফোন: ৯৩৪৫২৫৮

ই-মেইল: dhaka@explosives.gov.bd