

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ২০২১-২০২২ বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : মোহা: নায়েব আলী (যুগ্মসচিব), প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক

তারিখ: ১৫ মার্চ, ২০২২

সময়: ১২.০০ টা

স্থান: প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক মহোদয়ের অফিস কক্ষ।

উপস্থিত সদস্য : পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট মনিরা ইয়াসমিন, উপপ্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক (চ.দা.) আলোচ্য সূচি উপস্থাপন করেন। তিনি সভাকে অবহিত করেন, ২০২১-২০২২ অর্থবছরে জিআরএস সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অংশীজনের অংশগ্রহণে ২(দুই)টি সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। সে অনুসারে অদ্য জিআরএস সংক্রান্ত ২য় সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে।

২। সভাপতি বলেন, জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য। তিনি আরো বলেন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য। তিনি বলেন, সরকারি কর্মচারীরা হচ্ছেন জনগণের সেবক। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা থাকা দরকার। এক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

৩। জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট মনিরা ইয়াসমিন, উপপ্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক (চ.দা.) বলেন, সেবা দাতা শুধু ১টি সেবা প্রদান করেন কিন্তু তিনি যখন সেবা গ্রহীতা তখন অনেক বেশি সেবা গ্রহণ করেন। সুতরাং যেহেতু সবাই সেবা দাতা ও গ্রহীতা সেহেতু সেবা দাতা ও সেবা গ্রহীতার মধ্যে পারস্পরিক সহযোগিতা আবশ্যিক। পারস্পরিক সহযোগিতা থাকলে মতামত বিনিময় সহজ হয়, সবকিছু সহজে সমাধান করা যায়।

৪। তিনি সভায় উপস্থিত অংশীজনের অবহিত করে বলেন, এ দপ্তরের গ্রহণ-প্রেরণ শাখায় অভিযোগ/মতামত বন্ধ রয়েছে। যে কোনো সেবাগ্রহীতা বাঞ্ছা অভিযোগ/মতামত প্রদান করতে পারেন। অংশীজনের মতামত এ দপ্তরের সেবার মানের উন্নয়ন ঘটাতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। তাছাড়া অনলাইনে জিআরএস বিষয়ে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। অনলাইন ও অফলাইনে অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত আবেদনপত্রে অভিযোগ দাখিল করতে হবে। যে কোনো ব্যক্তি নিজের নাম, পরিচয় গোপন রেখেও অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

৫। দপ্তরের সেবা নিয়ে কারো অভিযোগ/মতামত রয়েছে কী না সে বিষয়ে সভাপতি অংশীজনের নিকট জানতে চান। উপস্থিত অংশীজনের মধ্য হতে জনাব আব্দুল কাইয়ুম মজুমদার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সানরাইজ ট্রেড ইন্টারন্যাশনাল বলেন, উক্ত প্রতিষ্ঠান অগ্নিনির্বাপক সিলিন্ডার আমদানি, মজুদ ও বিক্রয় করে। তিনি বলেন, আমদানির ক্ষেত্রে সময়মত অনাপত্তি পেয়ে থাকেন। কিন্তু কিছু ক্ষেত্রে বিলম্ব হয়ে থাকে। তিনি আরো বলেন, এক্ষেত্রে বিএসটিআই থেকেও অনুমোদন নিতে হয়। তাই যতদূর সম্ভব ছাড়পত্র প্রদান করলে ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনা সহজ হয়। ছাড়পত্র দ্রুত পেলে পণ্যের গুণগত মানের সাথে পণ্যের দাম কম রাখা সম্ভব হয়। আমাদের দেশে প্রায়ই অগ্নি দুর্ঘটনা ঘটে থাকে। অগ্নিনির্বাপক সিলিন্ডার আমদানি এ ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে বলে তিনি মনে করেন। সার্বিক সহযোগিতার জন্য তিনি সকলকে ধন্যবাদ জানান।

৬। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

১৫.০৩.২০২২

মোহা: নায়েব আলী

যুগ্মসচিব

প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক

টেলিফোন: ২২২২২৫২৫৮

e-mail: Dhaka@explosives.gov.bd