

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার খাদ্য মন্ত্রণালয় তদন্ত শাখা



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি ড. সালমা মমতাজ

অতিরিক্ত সচিব

সভার তারিখ ২৬.১১.২০২৩ খ্রি. সভার সময় বেলা ১২.০০ টা

স্থান অনলাইন জম প্ল্যাটফর্ম

উপস্থিতি পরিশিষ্ট-'ক'

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভাটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। খাদ্য মন্ত্রণালয়ের অধীন খাদ্য অধিদপ্তর এবং নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রম খাদ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক মূল্যায়ন করা হয়। ২০২৩-২৪ অর্থবছর থেকে মন্ত্রণালয়ের জিআরএস সম্প্রকিত মূল্যায়ন আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তির উপর অনেকাংশে নির্ভর করবে। তাই এ বিষয়টির গুরুত্ব অনুধাবন করে খাদ্য অধিদপ্তর এবং নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের অনিক এবং আপিল কর্মকর্তাদের কাজ করতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক হার যাতে করে ৯০% এর নিচে না নামে সেদিকে খেয়াল রাখতে হবে। তিনি এ পর্যায়ে খাদ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও যুগ্মসচিব জনাব এ কে এম মামুনুর রশিদকে কার্যপত্র অনুযায়ী সভা পরিচালনা করার জন্য অনুরোধ করেন।

২.০ সভাপতির অনুমতিক্রমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও যুগ্মসচিব জনাব এ কে এম মামুনুর রশিদসকলকে স্বাগত জানিয়ে জিআরএস কার্যক্রম সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্যচিত্র পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে উপস্থাপন করেন। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রণীত নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উদ্দেশ্য, স্টেকহোল্ডারদের দায়িত্ব ও কর্তব্য, এর ব্যবস্থাপনা, অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি, অনিক ও আপিল কর্মকর্তার দায়িত্ব-কর্তব্য, এপিএ এর সাথে জিআরএস বাস্তবায়নের সম্পর্ক এবং বাধ্যবাধকতা ইত্যাদি বিষয়ে বিশদভাবে উপস্থাপন করেন। তিনি বলেন, প্রত্যেকটি দপ্তর ও সংস্থায় একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং একজন আপিল কর্মকর্তা রয়েছেন। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যার (অনলাইন) এবং অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে তিনি বিস্তারিতভাবে উপস্থাপন করেন।

২.১ তিনি উল্লেখ করেন যে, প্রতিমাসে জিআরএস এর মাসিক প্রতিবেদন দিতে হবে এবং ছয়মাস পরপর অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন দিতে হবে। যদি কেনো অভিযোগ আসে তার কারণ অনুসন্ধান করতে হবে। জিআরএস এর একটি নির্দিষ্ট রেজিন্টার রয়েছে। সেখানে জিআরএস সম্পর্কিত যাবতীয় তথ্য সংরক্ষিত থাকে। এ বিষয়গুলোতে বিশেষভাবে নজর দিতে হবে। যাতে করে একই ধরণের অভিযোগ এর পুনরাবৃত্তি না ঘটে। জিআরএস এর বার্ষিক প্রতিবেদন, অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন, মাসিক প্রতিবেদন ইত্যাদি অনিকের কার্যাবলীর আওতাভুক্ত। কেউ জিআরএসের মাধ্যমে অভিযোগ করলে অনিক কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম এর আপডেট তার ফোনে মেসেজ আকারে চলে যায়। অভিযোগকারী সন্তোষজনক সমাধান না পেলে আপীল কর্মকর্তার কাছে অনিকের বিরুদ্ধে অভিযোগ করতে পারে। আপিল কর্মকর্তা সেই মোতাবেক পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ করে নিষ্পত্তি করতে পারে। তিনি উল্লেখ করেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশিকা রয়েছে। সকলকে নির্দেশিকাটি ডাউনলোড করে পডতে হবে।

২.২ জনাব এ কে এম মামুনুর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা, ২০১৮ অনুযায়ী অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি, অভিযোগের প্রকৃতি, অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, অনিক ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ পদ্ধতি, তাদের কার্যপরিধি, অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি সময়সীমা, জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবস্থার সমন্বয় ইত্যাদি বিষয়ে বিশদ আলোচনা করেন।

৩.০ আলোচনার এই পর্যায়ে জনাব সেলিনা সুলতানা, সহকারী সচিব, কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা শাখা বলেন যে, ডিসেম্বর মাস শেষ হলে ষান্মাসিক রিপোর্ট দিতে হবে। এপিএ'তে এর নম্বর হলো ৪। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা চুক্তি অনুযায়ী সময়ের কাজ সময়মতো হচ্ছে কিনা সেদিকে নজর দেবার দিকে তিনি আলোকপাত করেন।

৪.০ সভাপতি মহোদয় বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জিআরএস এর নতুন ছক প্রবর্তন করা হয়েছে। যদি কোনো অফিসে প্রথম ৫ মাসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়, সে ক্ষেত্রে প্রথম অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে স্টেহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। একইভাবে যদি কোনো অফিসে পরবর্তী ৬ মাসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে স্টেহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। অভিযোগ কেনো হয়, অভিযোগ কিভাবে হয় এবং কিভাবে নিষ্পত্তি হয় এই বিষয়ে প্রতি ছয় মাসের মধ্যে প্রতিবেদন দিতে হবে। বছরে এ সংক্রান্ত দুইটি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে। জিআরএস এর জন্য মোট ২৫ নম্বর রয়েছে। মাসিক রিপোর্ট দিতে হবে সময়মতো। জিআরএস এর মূল্যায়ন নির্দেশিকা নিয়মিত পড়তে হবে এবং কার্যক্রমসমূহ খেয়াল রাখতে হবে। একটি ফোল্ডার বানিয়ে জিআরএস এর ৬টি কর্মপরিকল্পনা সংগ্রহ করে নিয়মিত পর্যালোচনা করতে হবে।

8.১ অত:পর সভাপতি সভায় উপস্থিত আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, ময়মনসিংহকে সভার আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে কি বুঝেছেন তা জানানোর জন্য বলেন। আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, ময়মনসিংহ সভাকে অবহিত করেন যে, তারা জিআরএস নিয়ে নিয়মিত কার্যক্রম গ্রহণ করছেন। স্টেকহোল্ডার সভা, প্রশিক্ষণ, অভিযোগ নিপ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রমসমূহ এই বছরের মধ্যে ময়মনসিংহ বিভাগে শতভাগ বাস্তবায়ন করতে পারবেন বলে তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন।

জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক, রংপুর বলেন, আজকের অবহিতকরণ সভাটি খুবই ফলপ্রসূ হয়েছে। জিআরএস সম্পর্কে যে সকল বিষয়ে অস্পষ্টতা ছিল আজকের আলোচনার মাধ্যমে তা নিরসন হয়েছে। স্টেকহোল্ডার সভা, প্রশিক্ষণ, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কার্যক্রমসমূহ তিনি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পাদন করবেন বলে সভাকে আশ্বস্ত করেন।

৪.২ সভাপতি বলেন, আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক, জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক ও জেলা নিরাপদ খাদ্য কর্মকর্তাগণ জেলা পর্যায়ের সকল দপ্তরের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে বিভাগীয় সেবার মান উত্তরোত্তর উন্নয়নে কাজ করবেন এবং সেবা গ্রহীতাদের সাথে সম্পর্ক উন্নয়নের মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান করবেন। তিনি এ বছর মন্ত্রণালয় এপিএতে অষ্টম স্থান দখল করায় এ ক্ষেত্রে অন্যান্যদের সাথে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের কাজের প্রশংসা করে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় খাদ্য মন্ত্রণালয়ের সফলতার এই ধারা ধরে রাখতে প্রত্যেকের নিজস্ব পর্যায় থেকে খেয়াল রাখতে হবে এবং সচেষ্ট থাকতে হবে। অনিকদের প্রতি ২-১ দিনের মধ্যেই সফটওয়্যার দেখতে হবে এবং ০১ মাসের মধ্যেই অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। খাদ্য মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা প্রতি মাসে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯০% নিশ্চিত করতে না পারলে কাঞ্ছিত নম্বর পাওয়া যাবে না। মাসিক ও যান্মাসিক প্রতিবেদন সময়মতো দাখিল করতে হবে এবং অনলাইন/অফলাইন প্রত্যেকটি অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই নিষ্পত্তি করতে হবে।

৪.৩ তিনি সকল পর্যায়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জিআরএস সম্পর্কে আরো বেশি করে জনগণকে সচেতন করার জন্য সকলকে অনুরোধ করেন। সাধারণ জনগণ এখনো এ বিষয়ে পুরোপুরি অবগত নয়। এ সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম, কর্মপরিকল্পনা ও কর্মসম্পাদন সূচকের প্রতিক্ষেত্রে যথাসময়ে বাস্তবায়নপূর্বক ওয়েবসাইটে আপলোড করলে মূল্যায়নে যথার্থ নম্বর পাওয়া সম্ভব। ভবিষ্যতে এপিএ এবং জিআরএস এর গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তা ব্যাপক। তাই এগুলো সঠিকভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই দেখা যায়, জনগণ সঠিক সময়ে সেবা পায় না। এটা যেনো কখনো না হয়, সেদিকে বিশেষভাবে দৃষ্টি দিতে হবে ও কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে। তিনি সকলের প্রতি বিশেষভাবে অনুরোধ জানান, যাতে করে সকলে সঠিকভাবে সরকারি সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌছে দিতে পারেন।

- ৫.০ সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:
- ৫.১ কর্মকর্তাদের বিভাগীয় সেবার মান উন্নয়নে সেবা গ্রহীতাদের সাথে সম্পর্ক উন্নয়নে তৎপর হবেন;
- ৫.২ সকল পর্যায়ে নেতৃত্ব-জ্ঞান উন্নয়নে কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে এবং সেবা সম্পর্কিত গ্রহণযোগ্য অভিযোগ যাতে উপস্থাপিত না হয় সেক্ষেত্রে কর্মকর্তাগণ সতর্ক থাকবেন;
- ৫.৩ স্ব-স্ব অধিক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাসহ দাপ্তরিক সেবা ও অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে আপলোড করবেন ও হালনাগাদ করবেন;
- ৫.৪ খাদ্য অধিদপ্তর এবং নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ তাদের জেলা পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ অনলাইন ও অফলাইন অভিযোগ নিষ্পত্তি সঠিকভাবে সময়মতো করতে পেরেছে কিনা তা নিয়মিত খেয়াল রাখতে হবে। অনিক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণ জেলা পর্যায়ের সকল কর্মকর্তার সাথে জিআরএস বাস্তবায়নে যোগাযোগ বৃদ্ধিসহ দাপ্তরিক কার্যক্রম সম্পর্কে নিয়মিত অবহিত করবেন;
- ৫.৫ ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে:
- ৫.৬ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উধার্তন কর্তৃপক্ষের নিকট পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে:
- ৫.৭ অভিযোগ নিষ্পত্তির হার যাতে করে ৯০% এর নিচে না নামে সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে;
- ৫.৯ জিআরএস বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে;
- ৫.১০ নাগরিক সেবাকে সহজ করার জন্য উদ্ভাবনী উদ্যোগ কাজে লাগাতে হবে;
- ৫.১১ সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহীতাদের অসন্তোষের বিষয়গুলো চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা করতে হবে;
- ৫.১২ অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে;
- ৫.১৩ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ব্যবহার করে অভিযোগ দাখিলের বিষয়ে জনগণকে আরো সচেতন করতে হবে:
- ৫.১৪ মন্ত্রণালয় ও অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে তদন্ত প্রতিবেদন/মতামত অগ্রাধিকার ভিত্তিতে প্রেরণ করতে হবে।

আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

ড. সালমা মমতাজ

অতিরিক্ত সচিব

স্মারক নম্বর: ১৩.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৫.২২.১৯৯

তারিখ: ১২ অগ্রহায্ণ ১৪৩০

২৭ নভেম্বর ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয্):

- ১) যুগ্ম সচিব, প্রশাসন-২ অধিশাখা, খাদ্য মন্ত্রণালয়
- ২) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, খাদ্য মন্ত্রণালয়
- ৩) সিস্টেম এনালিষ্ট, আইসিটি সেল, খাদ্য মন্ত্রণালয় (তথ্য বাতায়নে প্রকাশের অনুরোধসহ)
- ৪) সহকারী সচিব, কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা, খাদ্য মন্ত্রণালয়
- ৫) পরিচালক, প্রশাসন বিভাগ, খাদ্য অধিদপ্তর
- ৬) অতিরিক্ত পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), প্রশাসন বিভাগ, খাদ্য অধিদপ্তর

- ৭) আঞ্চলিক খাদ্য নিয়ন্ত্রক (সকল)
- ৮) জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক (রংপুর, বরিশাল, সিলেট, ময়মনসিংহ বিভাগের আওতাধীন সকল জেলা)
- ৯) উপপরিচালক, তদন্ত ও মামলা শাখা, খাদ্য অধিদপ্তর
- ১০) ট্রেনিং অফিসার, প্রশিক্ষণ বিভাগ, খাদ্য অধিদপ্তর (রংপুর, বরিশাল, সিলেট, ময়মনসিংহ বিভাগের আওতাধীন সকল জেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রককে অবহিতকরণের অনুরোধসহ))
- ১১) সহকারী উপপরিচালক, সংস্থাপন শাখা, খাদ্য অধিদপ্তর
- ১২) পরিচালক (সংস্থাপন ও পরিবিক্ষণ) (চলতি দায়িত্ব), সংস্থাপন, আর্থিক ও জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা এবং পরিবীক্ষণ বিভাগ, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
- ১৩) উপ পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ঝুঁকি নির্পণ অধিশাখা, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
- ১৪) সহকারী পরিচালক, ভোক্তা স্বার্থ ও তদন্ত শাখা, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ (রংপুর, বরিশাল, সিলেট, ময়মনসিংহ বিভাগের আওতাধীন সকল জেলার নিরাপদ খাদ্য কর্মকর্তাকে অবহিতকরণের অনুরোধসহ)
- ১৫) আসমা উল হোসনা, সহকারী পরিচালক, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
- ১৬) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, বরগুনা
- ১৭) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, পটুয়াখালী
- ১৮) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, ভোলা
- ১৯) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, ঝালকাঠি
- ২০) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, বরিশাল
- ২১) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, পিরোজপুর
- ২২) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, সিলেট
- ২৩) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, মৌলভীবাজার
- ২৪) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, হবিগঞ্জ
- ২৫) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, সুনামগঞ্জ
- ২৬) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, কুড়িগ্রাম
- ২৭) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, লালমনিরহাট
- ২৮) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, রংপুর
- ২৯) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, ঠাকুরগাঁও
- ৩০) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, পঞ্চগড়
- ৩১) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, নীলফামারী
- ৩২) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, দিনাজপুর
- ৩৩) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, গাইবান্ধা
- ৩৪) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, নেত্রকোনা
- ৩৫) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, জামালপুর
- ৩৬) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, শেরপুর
- ৩৭) নিরাপদ খাদ্য অফিসার, ময়মনসিংহ

আ. ফ. ম আলমগীর কবীর সহকারী সচিব