

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	এন এম জিয়াউল আলম সিনিয়র সচিব
সভার তারিখ	০৮ মার্চ ২০২২ খ্রি.
সভার সময়	সকাল ১১:৩০ টা
স্থান	সম্মেলনকক্ষ, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভাপতি মহোদয় সভার আলোচ্যসূচী উপস্থাপনের জন্য এ বিভাগের উপসচিব, কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা-কে অনুরোধ করেন। উপসচিব, কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ৩য় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি ২০২২-মার্চ ২০২২ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতির তথ্য সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১.	অভিযোগ প্রদাকারী ব্যক্তি হতে প্রাপ্ত অভিযোগ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রকাশিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এর নীতিমালা অনুসরণপূর্বক দ্রুত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এর নীতিমালা অনুসরণপূর্বক দ্রুত সময়ের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়।	১০০%
২.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এবং এর তাঁর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা হতে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ের মধ্যে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	১০০%
৩.	২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২১-ডিসেম্বর ২০২১) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এপিএ নির্দেশিকা ২০২১-২২ অনুযায়ী এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে প্রমাণকসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	২য় ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২১-ডিসেম্বর ২০২১) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এপিএ নির্দেশিকা ২০২১-২২ অনুযায়ী এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে প্রমাণকসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।	১০০%

(খ) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কর্ম-

পরিকল্পনার ৩য় ত্রৈমাসিকের অগ্রগতি:

ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
১.	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	২টি আপলোড করা হয়েছে।	-
২.	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	১০০% নিষ্পত্তি করে উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হয়েছে।	-
৩	[২.২] কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	-
৪.	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	২টি প্রেরণ করা হয়েছে।	-
৫.	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	-

(গ) **সভার সিদ্ধান্ত:** তথ্য ও যোগাযোগ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার বাস্তবায়ন বিষয়ে এ বিভাগ হতে সেবা গ্রহণকারী বেসিস, বাক্সো, ই-ক্যাব ও বাংলাদেশ কম্পিউটার সমিতি হতে আগত প্রতিনিধিগণ ও অন্যান্য অংশীজন সভায় বিভিন্ন মতামত ব্যক্ত করেন। অতঃপর বিস্তারিত আলোচনান্তে সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রম. নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ অনিক ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নামের পার্শ্বে ছবি সংযুক্তি করে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করতে হবে।	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
২.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এবং এর তাঁর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা হতে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ের মধ্যে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৩.	২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার ৩য় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি ২০২২-মার্চ ২০২২) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এপিএ নির্দেশিকা ২০২১-২২ অনুযায়ী এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে প্রমাণকসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৪.	অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অনলাইনে দেয়ার ব্যবস্থা করতে হবে।	উপসচিব প্রশাসন অধিশাখা

অতঃপর সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি মহোদয় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



এন এম জিয়াউল আলম  
সিনিয়র সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৬.০০.০০০০.০৫০.০৫.০০৪.২১.৩১

তারিখ: ২৫ ফাল্গুন ১৪২৮

১০ মার্চ ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার

ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) দপ্তর/সংস্থার প্রধান (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।
- ২) অতিরিক্ত সচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৩) যুগ্মসচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৪) উপসচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৫) সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সিনিয়র সচিবের দপ্তর, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ [সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
- ৬) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ডিজিটাল গভর্নেন্স ও ইমপ্লিমেন্টেশন অধিশাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৭) সিনিয়র মেইন্টেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার, ডিজিটাল সিকিউরিটি ও অপারেশন অধিশাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৮) সিস্টেম এনালিস্ট, ডিজিটাল কো-অর্ডিনেশন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ৯) সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ১০) প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ডিজিটাল কো-অপারেশন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ [ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো]
- ১১) সহকারী মেইন্টেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার, ই-সার্ভিস ইমপ্লিমেন্টেশন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ১২) সভাপতি, বেসিস, বিডিবিএল ভবন (৫ম তলা), কারওয়ান বাজার, ঢাকা।
- ১৩) সভাপতি, বাক্কো, হাউজ-৯০, রোড-০৬, ব্লক-এফ বনানী, ঢাকা-১২১৩
- ১৪) সভাপতি, বাংলাদেশ কম্পিউটার সমিতি, হাউজ-৩৩/বি, রোড-০৪, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৫
- ১৫) সভাপতি, ই-ক্যাব, বাড়ি-২৯ (এম-এ), রোড-০৬, ধানমন্ডি, ঢাকা
- ১৬) Nasfia Rahman Achol, Graphic Design-GD-864, Outsourcing Training Trainees, Supari Bagan Road, Tangail Sadar
- ১৭) Md. Nure Alam Siddque Prithibi, Graphic Desin-GD-888, Outsourcing Training Trainees, Kalindi para, Munshiganj Sadar
- ১৮) A.K.M DOLLAR, Web Design and Development-WDD-101, Outsourcing Training Trainees, Sherua Dottola, Sherpur
- ১৯) Khadija, Graphic Design-GD-883, Outsourcing Training Trainees, 12 no Chordukhia, Faridganj
- ২০) Hamida Khatun, Graphic Design-GD-950, Outsourcing Training Trainees, Jhenaidah, jhenaidah Sadar

এস. এম. শফিক  
উপসচিব