গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
www.ictd.gov.bd

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ১ম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	মোঃ সামসুল আরেফিন সচিব
সভার তারিখ	৩১ আগস্ট ২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	বেলা ১১:০০ টায়
স্থান	সম্মেলনকক্ষ, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম 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 ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ১ম ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২৩- সেপ্টেম্বর ২০২৩ 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.	জিআরএস বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে।	**প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।**	১০০%
২.	এ বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রতি মাসে অনলাইন/অফলাইন মাধ্যমে আগত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে ও নিষ্পত্তিকৃত তথ্য উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে ও নিষ্পত্তিকৃত তথ্য উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করতে হবে।	১০০%
৩.	প্রতিটি স্টেকহোল্ডার বিষয়ক সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণে জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার বিষয়ে অবহিত করতে হবে।	জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার বিষয়ে অবহিত করা হয়েছে।	১০০%
৪.	প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে জিআরএস এর একটি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।	১০০%
৫.	এ বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অনিক ও আপীল নিষ্পত্তির তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।	নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়।	১০০%

(খ) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভগের ২০২২-২৩ 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] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	১০০%	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

২.	[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	-	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৩.	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	১০০%	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা
৪.	[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রন্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধ-বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	২	-	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৫.	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২	২	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৬.	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফট্ওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	২	-	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৭.	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	১	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা

(গ) স্টেকহোল্ডারদের মতামত গ্রহণ ও সিদ্ধান্ত: সভায় আগত স্টেকহোল্ডারগণ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিভিন্ন মতামত প্রকাশ করেন। সভায় স্টেকহোল্ডারগণ জিআরএস এর সফট্ওয়্যারের ব্যবহারের বিষয়ে জনার আগ্রহ প্রকাশ করেন। সে প্রেক্ষিতে এ বিভাগের প্রোগ্রামার জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে কীভাবে অভিযোগ দাখিল করতে হয় তা সভায় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। অত:পর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	১ম অর্ধবার্ষিকীতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
২.	এ বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রতি মাসে অনলাইন/অফলাইন মাধ্যমে আগত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে ও নিষ্পত্তিকৃত তথ্য উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা আইসিটি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা
৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সফট্ওয়্যারের মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলের বিষয়ে অনেকে জ্ঞাত নয় । সে প্রেক্ষিতে জিআরএস সফট্ওয়্যারের মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলের বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে প্রচার-প্রচারনা আরও জোরদার করতে হবে।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা
৪.	বিভিন্ন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর মাসিক প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে দেখা যায় অভিযোগ সংখ্যা ০ (শুন্য)। অভিযোগ সংখ্যা ০ (শুন্য) হওয়ার কারণ পর্যবেক্ষণ করে এ বিভাগকে অবহিত করতে হবে।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা

(ঘ) অত:পর সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

১৬-০৯-২০২৩
মোঃ সামসুল আরেফিন
সচিব
secretary@ictd.gov.bd

নম্বর: ৫৬.০০.০০০০.০৫০.০৫.০০৪.২১.৯০

তারিখ: ১ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৬ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। দপ্তর/সংস্থা প্রধান (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
২। অতিরিক্ত সচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
৩। যুগ্মসচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।;
৪। উপসচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
৫। সচিবের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সচিবের দপ্তর, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ [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 গভর্নেন্স শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
৯। সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।;
১০। প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ডিজিটাল কো-অপারেশন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ [ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো];
১১। সহকারী সিস্টেম এনালিস্ট, ডিজিটাল সিকিউরিটি ও স্ট্যান্ডার্ড শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
১২। হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব ও নিরীক্ষা শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;
১৩। বাংলাদেশ ব্যাংক সিএ, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা;
১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, মিলিনিয়াম ইনফরমেশন সলিউশন লি:, ভিশন ২০২১ টাওয়ার-১ সফটওয়্যার টেকনোলজি পার্ক, কারওয়ান বাজার, ঢাকা;;
১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ইজি টেকনোলজি লিমিটেড, ভিশন ২০২১ টাওয়ার-১ সফটওয়্যার টেকনোলজি পার্ক, কারওয়ান বাজার, ঢাকা।;;
১৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, মার্স সলিউশন লিমিটেড, ভিশন ২০২১ টাওয়ার-১ সফটওয়্যার টেকনোলজি পার্ক, কারওয়ান বাজার, ঢাকা।;;
১৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ফিফোটেক, ভিশন ২০২১ টাওয়ার-১ সফটওয়্যার টেকনোলজি পার্ক, কারওয়ান বাজার, ঢাকা;;
১৮। ম্যানেজিং ডিরেক্টর, প্রাইডসিস আইটি লিমিটেড, ভিশন ২০২১ টাওয়ার-১ সফটওয়্যার টেকনোলজি পার্ক, কারওয়ান বাজার, ঢাকা।;;
১৯। দোহাটেক নিউ মিডিয়া সিএ, দোহা হাউজ, ৪৩ পুরানা পল্টন লাইন, ঢাকা ১০০০ [একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ]।;;
২০। বাংলাফোন লিমিটেড সিএ, বাড়ী# ৩, রোড ২৩/এ, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২ [একজন উপযুক্ত প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ]।;;
২১। রিলিফ ভ্যালিডেশন লিমিটেড সিএ, র‌্যাংগস, এফসি স্কয়ার, লেভেল ৪, প্লট ৬/এ, রোড নং ৩২, গুলশান এভিনিউ, ঢাকা-১২১২;
২২। Mohammad Asif Iqbal, Grit Technologies Limited;
২৩। Tasfia Tasbin, Markopolo.ai | Marketeer AI Ltd.;;
২৪। Syed Manzurul Hasan, Hasan IT | Khela Hobe;;
২৫। Mousumi akter, She Power Project trainee;;
২৬। Nourin Alam, She Power Project trainee;;
২৭। She Power Project trainee;
২৮। Jannatul Ferdous, She Power Project trainee;;
২৯। মোঃ জসিম উদ্দিন, শারীরিক প্রতিবন্ধী, আইসিটি প্রশিক্ষণার্থী;
৩০। মোঃ জাকির হোসেন, শারীরিক প্রতিবন্ধী, আইসিটি প্রশিক্ষণার্থী;
৩১। মোঃ মোকলেছুর রহমান, দৃষ্টি প্রতিবন্ধী, আইসিটি প্রশিক্ষণার্থী;;
৩২। আরেফিন জাহান আশা, দৃষ্টি প্রতিবন্ধী (লো ভিশন), আইসিটি প্রশিক্ষণার্থী;;

৩৩। শরিফ দিলনেওয়াজ হোসেন, ডক্টরাল/২০১৮ আই, বি. এ ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়;;

৩৪। জান্নাহ মোহাম্মাদ ডক্টরাল/২০১৯ সিএসই বিভাগ ঢাকা প্রকৌশল ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয়;;

৩৫। মারুফ আহমেদ তমাল স্নাতকোত্তর/২০২২ সিএসই বিভাগ ড্যাফোডিল ইন্টারন্যাশনাল ইউনিভার্সিটি;

৩৬। রাবেয়া খাতুন স্নাতকোত্তর/২০২২ কম্পিউটার সায়েন্স এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়;;

৩৭। রাফি খন্দকার স্নাতকোত্তর/২০২২ কম্পিউটার সায়েন্স এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং বিভাগ বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (বুয়েট);;

৩৮। নাজনীন আক্তার ঝুমা স্নাতকোত্তর/২০২২ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বাংলাদেশ ইউনিভার্সিটি অব প্রফেশনালস্;

৩৯। Md. Sadikur Rahman Project Manager Arena Phone BD Ltd এবং

৪০। Rasel Ahmed, Assistant professor, Dept of ICT Dhaka Residential Model College।।

১৭-০৯-২০২৩

এস. এম. শফিক

উপসচিব