

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ১ম সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	এন এম জিয়াউল আলম সিনিয়র সচিব
সভার তারিখ	০৭ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি
সভার সময়	বেলা ১২:০০ টা
স্থান	সম্মেলনকক্ষ, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২২-২৩ 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 ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ১ম ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২২-সেপ্টেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতির তথ্য সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচী অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ অনিক ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নামের পার্শ্বে ছবি সংযুক্তি করে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করতে হবে।	ছবি সংযুক্তি করে হালনাগাদ করা হয়েছে।	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	অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ের মধ্যে এ বিভাগের ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।	১০০%
৩.	২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পার 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।	ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে প্রমাণকসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।	১০০%
৪.	অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলো অনলাইনে দেয়ার ব্যবস্থা করতে হবে।	অনলাইনে দেয়ার ব্যবস্থা করা হয়েছে।	১০০%

(খ) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কর্ম-পরিকল্পনার ১ম 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 এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	কার্যক্রম চলমান রয়েছে	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
২.	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	১০০% নিষ্পত্তি করা হয়।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
৩.	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৯০%	১০০% নিষ্পত্তি করে উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হয়।	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৪.	[২.১] কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	২	কার্যক্রম চলমান রয়েছে।	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৫.	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	কার্যক্রম চলমান রয়েছে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

৬.	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
----	--	------------------------------	--------	---	----------------------------	--------------------------------

(গ)সভার সিদ্ধান্ত: তথ্য ও যোগাযোগ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার বাস্তবায়ন বিষয়ে এ বিভাগ হতে সেবা গ্রহণকারী বেসিস, বাক্সো, ই-ক্যাভ 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.	এ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর বিষয়ে অনলাইন প্ল্যাটফর্মে আরও ব্যাপক প্রচার প্রচারণা করতে হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট ডিজিটাল গভর্নেন্স শাখা
২.	এ বিভাগের প্রতি মাসে অনলাইন/অফলাইন মাধ্যমে আগত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে এবং অভিযোগের বিষয়ে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা আইসিটি ডিভিশন
৩.	এ বিভাগ কর্তৃক সেবা গ্রহণকারীগণ তাদের অভিযোগ যাতে অনলাইনে <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a> ওয়েবসাইটের মাধ্যমে দাখিল করার সিস্টেমের ব্যবহারের বিষয়ে সাধারণ জনগণকে অবহিত করতে হবে।	এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা

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

  
 এন এম জিয়াউল আলম  
 সিনিয়র সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৬.০০.০০০০.০৫০.০৫.০০৪.২১.১০০

তারিখ: ২৭ ভাদ্র ১৪২৯

১১ সেপ্টেম্বর 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) যুগ্ম সচিব (সকল), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।
- 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) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব ও নিরীক্ষা শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ১৩) সভাপতি, বেসিস, বিডিবিএল ভবন (৫ম তলা), কারওয়ান বাজার, ঢাকা।
- ১৪) সভাপতি, বাব্বো, হাউজ-৯০, রোড-০৬, ব্লক-এফ বনানী, ঢাকা-১২১৩
- ১৫) সভাপতি, বাংলাদেশ কম্পিউটার সমিতি, হাউজ-৩৩/বি, রোড-০৪, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৫
- ১৬) সভাপতি, ই-ক্যাব, বাড়ি-২৯ (এম-এ), রোড-০৬, ধানমন্ডি, ঢাকা।
- ১৭) মো: শাহিন মিয়া, সেজুতি হেলথ এন্ড এডুকেশন ডেভেলপমেন্ট ফাউন্ডেশন (সিডফ), বাড়ী নং-৫৮০, ওয়ার্ড নং-৭, ফিডার রোড, উপজেলা-গলাচিপা, জেলা-পটুয়াখালী
- ১৮) মো: সাইদুল হক, ব্লাইন্ড এডুকেশন এন্ড রিহেবিলিটেশন ডেভেলপমেন্ট অর্গানাইজেশন (বার্ডো), নির্বাহী পরিচালক, বার্ডো ৩/১, রেড#১১, রূপনগর আ/এ, মিরপুর, ঢাকা-১২১৬।
- ১৯) আবুল হাসানাত মুহাম্মদ সোলায়মান, অধ্যাপক, ডিপার্টমেন্ট অব হার্টিকালচার, শেরেবাংলা কৃষি বিশ্ববিদ্যালয় ও প্রতিষ্ঠাতা প্রকল্প পরিচালক, ফ্যাব-ল্যাব শেকুবি
- ২০) মো: তাওহিদুল ইসলাম, ই-ব্রাণ, ৫৩/সি পূর্ব রাজা বাজার, তেজগাঁও, ঢাকা।
- ২১) সানি জুবায়ের, ডিফেন্ডার-অগ্নিনির্বাপক রোবট, এইচএসসি'র শিক্ষার্থী, বিজ্ঞান বিভাগ, ঢাকা কলেজ, বাড়ি-১৩, রোড-১০, ব্লক-এম. দক্ষিণ বনশ্রী, রামপুরা, ঢাকা-১২১৯
- ২২) প্রফেসর ডাক্তার এম. এ. হাই, সিমেড হেলথ লিমিটেড, ধানমন্ডি সাত মসজিদ রোড, ফ্লাট#সি ৫, বাড়ী #৭৬১, সাফুরা গ্রীন, ঢাকা-১২০৯



এস. এম. শফিক  
উপসচিব