

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	মোঃ সামসুল আরেফিন সচিব
সভার তারিখ	২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	বেলা ১২.৩০ 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 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 ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের এ 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.	এ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর বিষয়ে অনলাইন প্ল্যাটফর্মে আরও ব্যাপক প্রচার প্রচারণা করতে হবে।	অনলাইন প্ল্যাটফর্মে আরও ব্যাপক প্রচার প্রচারণা করা হচ্ছে।	১০০%
২.	এ বিভাগের প্রতি মাসে অনলাইন/অফলাইন মাধ্যমে আগত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে এবং অভিযোগের বিষয়ে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হয় এবং অভিযোগের বিষয়ে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে।	১০০%
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।	অবহিত করা হচ্ছে।	১০০%

(খ) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের 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] 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	০৩টি	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
৩	[২.১] কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	২	০১টি	উপসচিব কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
৪.	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	০২টি	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
৫.	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	০১টি	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 সফটওয়্যারের ব্যবহার সম্পর্কে জানতে চায়। সে প্রেক্ষিতে এ বিভাগের প্রোগ্রামার জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে কীভাবে অভিযোগ দাখিল করতে হয় তা সভায় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। অতঃপর সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	জিআরএস বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে।	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.	প্রতিটি স্টেকহোল্ডার বিষয়ক সভা/সেমিনার/প্রশিক্ষণে জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার বিষয়ে অবহিত করতে হবে।	প্রোগ্রামার আইসিটি বিভাগ
৪.	প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে জিআরএস এর একটি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা

৫.	এ বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অনিক ও আপীল নিষ্পত্তির তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করে রাখতে হবে।	প্রোগ্রামার আইসিটি বিভাগ
----	--	-----------------------------

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



মোঃ সামসুল আরেফিন  
সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৬.০০.০০০০.০৫০.০৫.০০৪.২১.২৪

তারিখ: ১৬ ফাল্গুন ১৪২৯  
০১ মার্চ ২০২৩

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) 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 মেইটেনেন্স 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
- ১০) প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ডিজিটাল কো-অপারেশন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ [ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো]
- ১১) সহকারী মেইটেনেন্স 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) আরাফাত হোসেন, স্নাতকোত্তর, সিএসসি বিভাগ, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়
- ১৭) মাশফিকুর রহমান, স্নাতকোত্তর, সিএসই, বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয়
- ১৮) সায়মা আলম সুহা, স্নাতকোত্তর, সিএসসি, MIST
- ১৯) মো: ইয়াসমিন আরাফাত, স্নাতকোত্তর, ইন্সটিটিউট অব আইটি, জাহাঙ্গীরনগর বিশ্ববিদ্যালয়
- ২০) কাজী আব্দুল আলীম রিজভী, প্রতিষ্ঠান প্রধান, কাদেরিয় তৈয়েবিয়া আলিয়া কামিল মাদ্রাসা-৬১৪৭, ঢাকা
- ২১) মো: সোলাইমান, প্রতিষ্ঠান প্রধান, বসিলা উচ্চ বিদ্যালয়-৬১৭৮, ঢাকা
- ২২) লে. কর্নেল ড. এ. কে. এম মাকসুদুল হক, প্রতিষ্ঠান প্রধান, বাদশাহ ফয়সাল ইনস্টিটিউট স্কুল-৬১৮৪
- ২৩) মো: আলাউদ্দিন, প্রতিষ্ঠান প্রধান, বেগম নূরজাহান মেমোরিয়াল বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়-৬১৯০, ঢাকা
- ২৪) নাফছিন রহমান আচল, গ্রাফিক ডিজাইন প্রশিক্ষণার্থী, ১০৫/৩ আনোয়ারা গার্ডেন, উত্তরা ব্যাংকের গলি, তেজকুনি

পাড়া, ঢাকা

২৫) সুবর্ণা আক্তার, গ্রাফিক ডিজাইন প্রশিক্ষণার্থী, ২৫৯/২, ইব্রাহিমপুর, মিরপুর-১৪, ঢাকা



এস. এম. শফিক

উপসচিব