গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
পরি-২ শাখা

২০২১-২০২২ অর্থবছরে সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ড. তরুণ কান্তি শিকদার অতিরিক্ত সচিব
সভার তারিখ	২৫ মে ২০২২ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময়	বেলা ১১:০০ টা
স্থান	সম্মেলন কক্ষ, প্রধান কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, ৪১, সেগুনবাগিচা, ঢাকা
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য সুরক্ষা সেবা বিভাগের অগ্নি-১ শাখার উপসচিবকে অনুরোধ করেন।

১.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সম্পর্কিত অবহিতকরণ ও মতামত বিনিময়।

১.১ আলোচনা: সুরক্ষা সেবা বিভাগের অগ্নি-১ শাখার উপসচিব সভায় উপস্থিত কর্মবৃন্দকে অবহিত করেন যে, সুরক্ষা সেবা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির প্রতিটি সেবার বিপরীতে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করার সুযোগ রয়েছে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে অভিযোগকারী অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব মোঃ আলী রেজা সিদ্দিকী, যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা অধিশাখা) সভায় অবহিত করেন যে, অলাইনে অভিযোগ দাখিল করা হলে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে (অনিক ও আপিল কর্মকর্তা) অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগকারী অনলাইনে নিজের দাখিলকৃত অভিযোগের বিপরীতে গৃহীত কার্যক্রমের সর্বশেষ অবস্থা ট্রাকিং-এর মাধ্যমে জানতে পারেন।

মাদক নিরাময় কেন্দ্রের প্রতিনিধি জনাব মতিয়ার রহমান সভায় বলেন যে, অনলাইনে বিভিন্ন সেবা বিদ্যমান থাকলেও অনেক সময় সেবার বিপরীতে কিভাবে অনলাইনে আবেদন বা অভিযোগ দাখিল করা যাবে, সে বিষয়ে সাধারণ জনগণ বা সেবা প্রত্যাশী অবহিত থাকেন না এবং আবেদন বা অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা থাকলেও তা গ্রহণে আগ্রহী হন না। বর্ণিত বিষয়ে তিনি সুরক্ষা সেবা বিভাগের নির্দেশনা ও সহযোগিতা কামনা করেন।

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তররের সিস্টেম এনালিস্ট জনাব মোস্তাক মামুন সভায় উল্লেখ করেন যে, অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সাধারণ জনগণ বা সেবা প্রত্যাশী যথেষ্ঠ অবহিত নন এবং তাঁরা অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করার মত দক্ষ নয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অধিকতর প্রচারণা দরকার। বর্ণিত বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের মধ্যে সমন্বয়পূর্বক কাজ করার বিষয়ে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণের বিষয়ে সভাপতি পরামর্শ প্রদান করেন।

১.২ সিদ্ধান্ত:

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের সংশ্লিষ্ট জনবলকে অনলাইনভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (www.grs.gov.bd) বিষয়ে প্রয়োজনীয় ধারণা/প্রশিক্ষণ প্রদানের বিশেষ উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে;

(খ) সাধারণ জনগণ বা সেবা প্রত্যাশীদেরকে অনলাইনভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (www.grs.gov.bd) বিষয়ে অবহিত করার জন্য অধিদপ্তরভিত্তিক স্টেকহোল্ডার সভাসহ সচেতনা বৃদ্ধির জন্য কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।

২.০ আলোচ্য বিষয়: সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রচলিত পদ্ধতিতে (অফলাইন) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সম্পর্কিত অবহিতকরণ ও মতামত বিনিময়।

২.১ আলোচনা: সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব মোঃ আলী রেজা সিদ্দিকী, যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা অধিশাখা) সভায় অবহিত করেন যে, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ঠ সময়ের মধ্যে (০৩ মাস) এবং আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ঠ সময়ের মধ্যে (০১ মাস) অভিযোগ নিষ্পন্ন না করতে পারলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল এবং অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা বরাবর প্রচলিত পদ্ধতিতে অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

সাধারণ সেবা প্রত্যাশী জনাব মোঃ মুন্না, জনাব মোঃ স্বাধীন মিয়া, জনাব মোঃ ফিরোজ মিয়া ও জনাব মোঃ হাছান শেখ আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন এবং সভায় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সেবা না পাওয়া গেলে সাধারণ সেবা প্রত্যাশীরা সচরাচর সেবা প্রদানকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বরাবর অভিযোগ দখিল করার বিষয়ে উৎসাহ প্রকাশ করেন, কিন্তু অধিকাংশ ক্ষেত্রে অভিযোগ দখিল করেন না। এ বিষয়ে সেবা প্রদানকারী অফিসসমূহ সচেতনতা সৃষ্টির জন্য প্রচারমূলক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের ভলান্টিয়ার জনাব আবদুল আজিজ এবং রিমা আক্তার সভায় অবহিত করেন যে, শুধু যৌক্তিক অভিযোগ দাখিলের জন্য জনগণকে অবহিতকরণ বা সচেতনতা তৈরি করা প্রয়োজন।

২.২ সিদ্ধান্ত:

(ক) অভিযোগ দাখিল ক্ষেত্রে অনলাইন ও প্রচলিত পদ্ধতি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রত্যাশীদের অবহিতকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে।

(খ) অনলাইন ও প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করার বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

ড. তরুণ কান্তি শিকদার
অতিরিক্ত সচিব

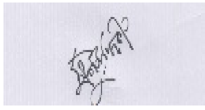
স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০৯৪.৩১.০০১.২২.১৬৭

তারিখ: ২৮ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৯
১১ জুন ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মহাপরিচালক, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর
২) অতিরিক্ত সচিব, কারা অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩) অতিরিক্ত সচিব, নিরাপত্তা ও বহিরাগমণ অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪) অতিরিক্ত সচিব, উন্নয়ন অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৫) অতিরিক্ত সচিব, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৬) অতিরিক্ত সচিব, অগ্নি অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৭) অতিরিক্ত সচিব, আইন ও শৃঙ্খলা অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৮) মহাপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
৯) মহাপরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
১০) কারা মহাপরিদর্শক, কারা অধিদপ্তর
১১) যুগ্মসচিব, পরিকল্পনা অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১২) যুগ্মসচিব, পরি-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৩) যুগ্মসচিব, নিরাপত্তা-৪ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৪) যুগ্মসচিব, বহিরাগমন-৪ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৫) যুগ্মসচিব, নিরাপত্তা অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৬) যুগ্মসচিব, বহিরাগমন-১ অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৭) যুগ্মসচিব, মাদকদ্রব্য অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৮) উপসচিব, নিরাপত্তা-৩ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
১৯) উপসচিব, নিরাপত্তা-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২০) উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২১) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২২) উপসচিব, প্রশাসন-৩ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৩) উপসচিব, বাজেট-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, বহিরাগমন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৫) সিনিয়র সহকারী সচিব, নিরাপত্তা-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৬) উপসচিব, কারা-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৭) উপসচিব, বহিরাগমন-৫ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৮) উপসচিব, কারা-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
২৯) উপসচিব, অগ্নি অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩০) উপসচিব, অগ্নি-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩১) উপসচিব, অগ্নি-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩২) উপসচিব, মাদক-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৩) উপসচিব, মাদক-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৪) উপসচিব, আইন-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৫) উপসচিব, আইন অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৬) উপসচিব, আইন-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৭) উপসচিব , পরি-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৮) যুগ্মসচিব, বহিরাগমন-২ অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৩৯) উপসচিব, বাজেট-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪০) উপসচিব, বহিরাগমন-৬ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ

৪১) উপসচিব, বহিরাগমন-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪২) সিনিয়র সহকারী সচিব, শৃঙ্খলা-১ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৩) উপসচিব, শৃঙ্খলা অধিশাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, শৃঙ্খলা-২ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৫) সিনিয়র সহকারী সচিব, বহিরাগমন-৩ শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৬) সিনিয়র সহকারী সচিব (রুটিন দায়িত্ব), সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
৪৭) সহকারী সচিব (পরিচিতি নং ১৭৬৫০), মিশন শাখা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৮) সচিবের একান্ত সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৪৯) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৫০) সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৫১) সহঃ প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
৫২) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব কোষ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ



মো: আলী রেজা সিদ্দিকী
যুগ্মসচিব