অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : শাহীনা ফেরদৌসী
যুগ্মসচিব (প্রাণিসম্পদ-১ অধিশাখা)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়

সভার তারিখ : ০৭ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি:

সময় : বেলা ০৩.০০ ঘটিকা

সভার স্থান : মন্ত্রণালয়ের সভা কক্ষ

সভায় উপস্থিত সদস্যের তালিকা: পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতি বলেন, এ মন্ত্রণালয়ের অধীন ৮টি সংস্থার প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি রয়েছে এবং সকলেই জিআরএস সিস্টেমের সাথে সম্পৃক্ত। কোন নাগরিক বা সেবা গ্রহীতা যথাসময়ে ও যথাযথভাবে প্রতিশ্রুত সেবা না পেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। দেখা যায়, মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় বর্তমানে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের অধিকাংশই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে বিদ্যমান সেবার সাথে সম্পৃক্ত নয়। তবে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ জিআরএস এর ক্ষেত্র পূর্বের চেয়ে বৃদ্ধি করে জাতীয় সামাজিক নিরাপত্ত কৌশল (NSSS)-কে অন্তর্ভূক্ত করেছে। সে সংক্রান্ত অভিযোগ নিয়েও আমাদের কাজ করতে হবে এবং একইসাথে বিষয়টি সেবা গ্রহীতাদের অবহিত করতে হবে।

এ পর্যায়ে, সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বিস্তারিত উপস্থাপনের জন্য মন্ত্রণালয়ের প্রশাসন-১ অধিশাখার উপসচিবকে অনুরোধ করেন। উপসচিব বলেন, বিগত ৬ (ছয়) মাসে শুধুমাত্র মন্ত্রণালয়, প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর ও মৎস্য অধিদপ্তর সংশ্লিষ্ট অভিযোগই দাখিল হয়েছে। বাংলাদেশ মৎস্য গবেষণা ইনস্টিটিউট, মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ তথ্য দপ্তর এবং মেরিন ফিসারিজ একাডেমির অনুকূলে কোন অভিযোগ দাখিল হয়নি। অবশিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ খুবই কম। যেহেতু অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে না বা সংখ্যা খুবই কম সেহেতু এ বিষয়ে প্রচারণা প্রয়োজন।

সভাপতি, সভায় উপস্থিত দপ্তর/সংস্থার প্রতিনিধিগণ/অনিকদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কোন সমস্যা থাকলে তা উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ জানালে বাংলাদেশ ভেটেরিনারি কাউন্সিল এর অনিক ও ভারপ্রাপ্ত রেজিস্টার বলেন, জিআরএস সফটওয়্যারে অনিক হিসেবে লিংক করা যাচ্ছে না। প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর এবং মৎস্য অধিদপ্তরের প্রতিনিধি জানান, অনিক পরিবর্তন বা অনিকের পদবি পরিবর্তনের বিষয়টি জিআরএস সফটওয়্যারে লিংক করতে সমস্যা হচ্ছে। তাছাড়া, সফটওয়্যারে মাসিক/ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ যথাযথভাবে জেনারেট হচ্ছে না মর্মেও তাঁরা জানান।

সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

ক) নিয়মিতভাবে জিআরিএস সফটওয়্যার যাচাইপূর্বক কোন অভিযোগ থাকলে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণে করতে হবে;

খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিয়মিত হালনাগাদ ও প্রচারের পাশাপাশি অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি ও বিষয় সম্পর্কে প্রতিটি দপ্তর তাদের স্ব-স্ব সেবা গ্রহীতাদের অবহিত করবে;

গ) অনিক পরিবর্তন অথবা অনিকের পদবি পরিবর্তনের ফলে জিআরএস সফটওয়্যারে লিংক সংক্রান্ত সমস্যা মন্ত্রণালয়কে অবহিত করা হলে তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের মাধ্যমে সমাধানের উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে;

পরিশেষে সভাপতি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক 'জিআরএস সফটওয়্যার' উন্নয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। আশা করা যায়, উন্নয়ন কাজ সমাপ্ত হলে উপরোক্ত সমস্যা সমাধান করা সম্ভব হবে। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়নের আহবান জানিয়ে এবং উপস্থিত সকলকে আবারো ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

09/12/2023

(শাহীনা ফেরদৌসী)
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়