গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাজেট -১ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং:৫৯.০০.০০০০.১৪৫.০২০.২৫৬.২০২২-১৮

তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪২৯
৮ জানুয়ারী ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করে সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ১৭ (সতের) ফর্দ

০৮.০১.২০২৩
(তানজিনা ইসলাম)
যুগ্মসচিব
ফোন-৫৫১০০৫২৬
ইমেইল:budget11@mefwd.gov.bd

উপসচিব (প্রশাসন- ২শাখা)
ও
ফোকাল পয়েন্ট (এপিএ)
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্যঃ
১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
২। প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৩। অফিস কপি।

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩

২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকে মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন২০২১-২২	লক্ষ্য মাত্রা ২০২২-২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বাস্তবায়ন
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪			৪	৩				২৮.১২.২০২২ তারিখে হালনাগাদ ও আপলোড করা হয়েছে(কপি সংযুক্ত)
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		অভিযোগ নিষ্পত্তি করে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে(কপি সংযুক্ত)
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			৪	৩	২	১		ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে(কপি সংযুক্ত)
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১				প্রক্রিয়াধীন
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১				স্টেক হোল্ডার গণের সমন্বয়ে ১ টি অবহিতকরণ সভা ২৩/১১/২০২২ তারিখে করা হয়েছে (সভার নোটিশ, হাজিরা, কার্যবিবরণী সংযুক্ত)

০৮.০২.২০২৩

(তানজিনা ইসলাম)

যুগ্মসচিব (বাজেট-১)

ও অনিক

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

অফিসের ধরণ

Search English

আমাদের বিষয় দপ্তর ও সংস্থাসমূহ গ্যালারি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট স্কলারশীপ

সর্বশেষ হাল-নাগাদ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২২

অনিক ও আপিল কর্মকর্তাগণ

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

তানজিনা ইসলাম (১৫১৬৭)
যুগ্মসচিব (বাজেট-১ শাখা) (অতিরিক্ত দায়িত্ব অডিট শাখা)
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
মোবাইল: ০১৭১২৫৩৯১৫৫
ফোন: ৫৫১০০৫২৬
ইমেইল:budget11@mefwd.gov.bd

বিকল্প কর্মকর্তা

আপিল কর্মকর্তা

নীতিশ চন্দ্র সরকার
অতিরিক্ত সচিব (চিকিৎসা শিক্ষা অনুবিভাগ)
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
মোবাইল: ০১৭১১-৪৫৫১৬৪
ফোন: ৫৫১০০৯২৬
ইমেইল: mewing@mefwd.gov.bd

জিআরএস দপ্তর এডমিন

মোঃ আব্দুল আলীম
প্রোগ্রামার
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
ফোন: ০১৭১৭-৯৮৬৭৬৮
ই-মেইল: programmer@mefwd.gov.bd

প্রশাসন-১ শাখাঃ ১৫৭৩ (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (সাময়িক সময়ের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত))
প্রশাসন-১ শাখাঃ ১০৭২ (অভিযোগ নিষ্পত্তি (জিআরএস) বিষয়ক আপিল ও অনিক কর্মকর্তা মনোনয়ন)

মাননীয় মন্ত্রী

জনাব জাহিদ মালেক
মাননীয় মন্ত্রী
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল...

বিস্তারিত

সচিব

মোঃ সাইফুল হাসান বাদল
সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণা...

বিস্তারিত

হট লাইন

জাতীয় স্বাস্থ্য সেবার সমস্যা ও সমাধান সম্পর্কে আপনার মতামত সরাসরি মাননীয় স্বাস্থ্যমন্ত্রীকে অবহিত করতে এখানে ক্লিক করুন

১৬৭৬৭ (সুখী পরিবার)
১৬২৬৩ (স্বাস্থ্য বাতায়ন)
১০৬ (দুদকের হটলাইন)
৩৩৩ (সরকারি তথ্য সেবা)
১০৯০ (দুর্যোগের আগাম বার্তা)
১০৫ (জাতীয় পরিচয়পত্র তথ্য কল সেন্টার)
১৬১০৮ (মানবাধিকার সহায়ক কল সেন্টার)

ফরমসমূহ

▶ বহি:বাংলাদেশ ছুটির আবেদন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন
১	০১৭১০৯৭৬৮৮০১০২	১৫-১২-২০২২	S.M Sanaullah ০১৭১০৯৭৬৮৮০ sana81ullah@gmail.com	১৮-১২-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
২	০১৮৬৬৩৪৪৭৫৯১০০	১৪-১২-২০২২	Arpana das ০১৮৬৬৩৪৪৭৫৯ prabalm74@gmail.com	১৫-১২-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৩	০১৯৯১৯৫৪২১০১৩২	০৭-১২-২০২২	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক ০১৯৯১৯৫৪২১০ nurulabsar.hm1972@gmail.com	০৮-১২-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৪	০১৮৮৫২৯৪৬৬৫১০০	২৫-১১-২০২২	Md:Babul ০১৮৮৫২৯৪৬৬৫	২৮-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৫	২০০০১৬৬৩২	২৪-১১-২০২২	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক	২৮-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৬	০১৬৪১৯৪৬৪২৪১০০	২৪-১১-২০২২	Nasima aktar ০১৬৪১৯৪৬৪২৪ nasimaaktar898@gmsil.com	২৮-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৭	০১৯১৪৯৮৩৪৮০১০২	২০-১১-২০২২	Md.Suman ০১৯১৪৯৮৩৪৮০ hasansumon34@yahoo.com	২৮-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
৮	০১৬৩৯১০৬৪৮৭১০০	১৭-১১-২০২২	Fatema Sultana ০১৬৩৯১০৬৪৮৭ Fatemabd6487@gmail.com	২৮-১১-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
৯	০১৭২৭৫৪২৩০৮১০১	১৩-১১-২০২২	নিলয় ০১৭২৭৫৪২৩০৮ bniloy59@gmail.com	১৩-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১০	০১৭২৭৫৪২৩০৮১০০	১৩-১১-২০২২	নিলয় ০১৭২৭৫৪২৩০৮ bniloy59@gmail.com	১৩-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক্রমিক	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন
১১	২০০০১৬৩০২	০৮-১১-২০২২	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক	০৯-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১২	২০০০১৬২০৩	০১-১১-২০২২	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক	০১-১১-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১৩	০১৭৫১৫৩৬০৪৬১০১	১৬-১০-২০২২	মোঃ মামুন হোসেন ০১৭৫১৫৩৬০৪৬	১৯-১০-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
১৪	০১৭১৯৯৩২৩৬৬১০১	১২-১০-২০২২	MD EKRAMUL HAQUE ০১৭১৯৯৩২৩৬৬ ekhpolash@gmail.com	১৮-১০-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১৫	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৬	০৯-১০-২০২২	শামীম বিন সাত্তার, সম্পাদক, সাপ্তাহিক ডাকুয়া, খন্দকবাড়ীয়া, শৈলকুপা, ঝিনাইদহ। ০১৫৫৮৯৮০৬১৬ editordakua@gmail.com	১০-১০-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
১৬	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৭	০৬-১০-২০২২	শামীম বিন সাত্তার, সম্পাদক, সাপ্তাহিক ডাকুয়া, খন্দকবাড়ীয়া, শৈলকুপা, ঝিনাইদহ। ০১৫৫৮৯৮০৬১৬ editordakua@gmail.com	২০-১০-২০২২	অভিযোগের সত্যতা প্রমানিত
১৭	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৮	০৪-১০-২০২২	শামীম বিন সাত্তার, সম্পাদক, সাপ্তাহিক ডাকুয়া, খন্দকবাড়ীয়া, শৈলকুপা, ঝিনাইদহ। ০১৫৫৮৯৮০৬১৬ editordakua@gmail.com	০৬-১০-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
১৮	০১৯১৪৯৮৩৪৮০১০১	৩০-০৯-২০২২	Md.Suman ০১৯১৪৯৮৩৪৮০ hasansumon34@yahoo.com	০২-১০-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১৯	০১৭৪২৫৬৬৪২৭১০১	৩০-০৯-২০২২	Kathak Majumder ০১৭৪২৫৬৬৪২৭ kathak312@gmail.com	০২-১০-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
২০	০১৬৪৮৮১৩০৫৭১০১	২৯-০৯-২০২২	mahim hasan ০১৬৪৮৮১৩০৫৭	২৯-০৯-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত

(একই স্মারক ও তারিখে প্রতিস্থাপিত)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাজেট -১ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং:৫৯.০০.০০০০.১৪৫.০২০.২৫৬.২০২২/১৩

তারিখ: ১৮ পৌষ ১৪২৯ / ০২ জানুয়ারী ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর,২০২২) এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২২) সমন্বিত প্রতিবেদন।

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর,২০২২) এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২২) সমন্বিত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করে সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: দুই ফর্দ

০২.০১.২০২৩
(তানজিনা ইসলাম)
যুগ্মসচিব
ফোন-৫৫১০০৫২৬
ইমেইল:budget11@mefwd.gov.bd

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা
(দৃ:আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা)

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্যঃ
১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
২। উপসচিব (প্রশাসন-২ শাখা) , স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
৩। প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৪। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন "ছক"

ডিসেম্বর ২০২২ খ্রি.

বিবেচ্য মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসের নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/- মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৩				৩	৩				১০০%

02.02.2026

তানজিনা ইসলাম)

যুগ্মসচিব

ফোন-৫৫১০০৫২৬

ইমেইল: budget11@mefwd.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
আইন-১ অধিশাখা
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৯৩

তারিখঃ ২০ অগ্রহায়ণ ১৪২৯ / ০৫ ডিসেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক সমন্বিত প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের নভেম্বর ২০২২ মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত মাসিক সমন্বিত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০২ (দুই) পাতা।

০৫.১২.২২

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)
অনিক
ও
যুগ্মসচিব
ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭
ই-মেইলঃ dslawmefwd@gmail.com

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা
(দৃ:আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা)

অনুলিপিঃ

০১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০২। উপসচিব (প্রশাসন-২ শাখা), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৩। প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
০৪। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন 'ছক'

নভেম্বর-২০২২

বিবেচ্য মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসের নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৯	-	-	-	৯	৮	১	-	-	১০০%

০৫.১২.২২

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)
যুগ্মসচিব
ফোনঃ ০১৭১১২০০৯২৩১
ই-মেইল-dslawmefwd@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
আইন-১ অধিশাখা
www.mefwd.gov.bd

২৩ কার্তিক ১৪২৯

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৩৪ তারিখঃ ------------------

০৮ নভেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক সমন্বিত প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ে স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অক্টোবর ২০২২ মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত মাসিক সমন্বিত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০১ (এক) পাতা।

০৮.১১.২২

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)
অনিক
ও
যুগ্মসচিব
ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭
ই-মেইলঃ dslawmefwd@gmail.com

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা
(দৃ:আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা)

অনুলিপিঃ

০১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০২। উপসচিব (প্রশাসন-২ শাখা), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৩। প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
০৪। অফিস কপি।

E:\Drive-E\Kafe- Low Unit - Copy\অভিযোগ প্রতিকার (GRS)\চিঠি GRS.docx

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন 'ছক'

অক্টোবর-২০২২

বিবেচ্য মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসের নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৭	-	-	-	৭	২	৫	-	-	১০০%

০৮.১১.২২

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)

যুগ্মসচিব

ফোনঃ ০১৭১২০০৯২৩১

ই-মেইল-dslawmefwd@gmail.com

E:\Drive-E\Kafe- Low Unit - Copy\অভিযোগ প্রতিকার (GRS)\GRS প্রতিবেদন.docx

(একই স্মারক ও তারিখে প্রতিস্থাপিত)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাজেট -১ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং:৫৯.০০.০০০০.১৪৫.০২০.২৫৬.২০২২/১৩

তারিখ: ১৮ পৌষ ১৪২৯ / ০২ জানুয়ারী ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর,২০২২) এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২২) সমন্বিত প্রতিবেদন।

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত মাসিক (ডিসেম্বর,২০২২) এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২২) সমন্বিত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করে সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: দুই ফর্দ

০২.০১.২০২৩
(তানজিনা ইসলাম)
যুগ্মসচিব
ফোন-৫৫১০০৫২৬
ইমেইল:budget11@mefwd.gov.bd

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা
(দৃ:আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা)

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্যঃ
১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
২। উপসচিব (প্রশাসন-২ শাখা) , স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
৩। প্রোগ্রামার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৪। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন "ছক"

অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২

বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/- মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৯				১৯	১৩	৬			১০০%

02.02.2026

তানজিনা ইসলাম)

যুগ্মসচিব

ফোন-৫৫১০০৫২৬

ইমেইল: budget11@mefwd.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
আইন-১ অধিশাখা
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৪৮

তারিখঃ ২৮ কার্তিক ১৪২৯
১৩ নভেম্বর ২০২২

সভার নোটিশ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিত করার লক্ষ্যে এ বিভাগের সচিব মহোদয়ের সভাপতিত্বে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের কনফারেন্স রুমে (ভবন নং-৩, কক্ষ নং-৩৩২) আগামী ২৩.১১.২০২২ তারিখ সকাল ১০.৩০ টায় এক সভা অনুষ্ঠিত হবে।

২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো ।

১৩.১১.২২

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)
অনিক
ও
যুগ্মসচিব
ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭
ই-মেইলঃ dslawmefwd@gmail.com

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। ভাইস-চ্যান্সেলর, বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিকেল বিশ্ববিদ্যালয়, শাহবাগ, ঢাকা (একজন প্রতিনিধি প্রেরণের অনুরোধসহ)।
০২। জনাব মোঃ আসাদুল ইসলাম (সাবেক সিনিয়র সচিব), পিএমএমইউ, জনসংখ্যা ভবন, আজিমপুর, ঢাকা-১২০৫।
০৩। জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির (সাবেক সচিব), টীম লিডার, এসআইপি প্রস্তুতি, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৪। মহাপরিচালক, পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর/নিপোর্ট/স্বাস্থ্য শিক্ষা অধিদপ্তর/ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
০৫। অতিরিক্ত সচিব, চিকিৎসা শিক্ষা/প্রশাসন/জনসংখ্যা প:ক: ও আইন অনুবিভাগ, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৬। অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন/পরিকল্পনা অনুবিভাগ, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ।
০৭। অধ্যক্ষ, ঢাকা মেডিকেল কলেজ/স্যার সলিমুল্লাহ মেডিকেল কলেজ, ঢাকা।
০৮। প্রধান প্রকৌশলী, স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, ১০৫-১০৬, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।
০৯। সভাপতি, বাংলাদেশ মেডিকেল অ্যাসোসিয়েশন, ১৫/২, তোপখানা রোড, ঢাকা।
১০। সভাপতি, স্বাধীনতা চিকিৎসক পরিষদ, ২৯০/১, সোনারগাঁও রোড, ঢাকা।
১১। সচিব, বাংলাদেশ রাষ্ট্রীয় চিকিৎসা অনুষদ, ২০৩, শহীদ সৈয়দ নজরুল ইসলাম সরণি, ঢাকা।
১২। রেজিস্ট্রার, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি কাউন্সিল, ২০৩, শহীদ সৈয়দ নজরুল ইসলাম সরণি, বিজয় নগর, ঢাকা।
১৩। রেজিস্ট্রার, বাংলাদেশ হোমিওপ্যাথি বোর্ড, হাউজ নং-১৬, রোড নং-১/এ, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা।
১৪। রেজিস্ট্রার, বাংলাদেশ বোর্ড অব ইউনানী এন্ড আয়ুর্বেদিক সিস্টেমস অব মেডিসিন, ৭৫/বি ইন্দিরা রোড, ফার্মগেট, ঢাকা।
১৫। জনাব তপন বিশ্বাস, বিশেষ সংবাদদাতা, দৈনিক জনকণ্ঠ, জনকণ্ঠ ভবন, ইস্কাটন, ঢাকা।
১৬। জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম, সিটি এডিটর, দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিন, প্লট-৩৭১/এ, ব্লক-ডি, বসুন্ধরা এলাকা, ঢাকা।
১৭। অফিস কপি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
আইন-১ অধিশাখা
www.mefwd.gov.bd

-২৫০-

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৭২

তারিখঃ ০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯ / ২৪ নভেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরনী।

সভাপতিঃ মোঃ সাইফুল হাসান বাদল
সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

সভার তারিখঃ ২৩ নভেম্বর ২০২২
সভার স্থানঃ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ।

(উপস্থিত সদস্যগণের তালিকা পরিশিষ্ট-'ক')

সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সম্মানিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ আরম্ভ করেন। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সম্পর্কে আলোচনায় বলেন, সরকারি অফিস আদালতে সেবা প্রদানের তালিকা এবং সেবা প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করে দেয়া আছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, রুলস অব বিজনেস, এলোকেশনস অব বিজনেস, প্রকিউরমেন্ট বিধিমালাসহ বিভিন্ন আইন-কানুন এবং পরিপত্রে এ সকল কার্যক্রম সম্পাদনের নির্দেশনা সুস্পষ্টভাবে দেয়া হয়েছে। তদুপরি, অনেক ক্ষেত্রে এর ব্যত্যয় ঘটে। এসব বিষয়ে সেবা গ্রহীতাগণ যাতে অনলাইনে এমনকি তাদের নাম-ঠিকানা না জানিয়ে সরকার প্রবর্তিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সফটওয়্যার এর মাধ্যমে প্রত্যাশিত সেবা না পেলে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারেন, জিআরএস এর মাধ্যমে তার ব্যবস্থা করা হয়েছে।

০২। সভায় আরও জানানো হয়, জিআরএস ব্যবস্থায় কোন অভিযোগ প্রদান করা হলে তা নির্ধারিত সময়ে নিষ্পন্ন করে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হয়। অভিযোগকারী নিজেও সফটওয়্যারে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কি কি পদক্ষেপ নেয়া হচ্ছে-তা দেখতে পারেন। আজকের সভায় এ সম্পর্কে বিস্তারিতভাবে অবহিত করা হবে এবং একটি পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন উপস্থাপন করা হবে। তারপর উপস্থিত অংশীজনবৃন্দ মতামত ব্যক্ত করতে পারবেন। অতঃপর তিনি এ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মোহাম্মদ কামরুজ্জামান, যুগ্মসচিবকে উপস্থাপনা প্রদানের জন্য অনুরোধ করেন।

০৩। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান, মন্ত্রণালয়, বিভাগ, দপ্তর-সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর সাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এখন নিবিড়ভাবে সম্পৃক্ত। সরকার জনগণের সুবিধার্থে এ সম্পর্কিত একটি নির্দেশিকা এবং একটি সফটওয়্যার প্রস্তুত করেছে। ফলে দেশ-বিদেশের যে কোনো প্রান্ত থেকে যে কোনো নাগরিক তার প্রাপ্য সেবা না পেলে তিনি অভিযোগ জানাতে পারেন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো কি ব্যবস্থা গ্রহণ করছে-তা তিনি দেখতে পারেন। এটি একটি ইন্টারেকটিভ সফটওয়্যার। এখানে অভিযোগের সাথে যে কোন দলিল, ছবি বা অন্য প্রমাণাদি সংযুক্ত করা যায়।

২৫৭

০৪। উপস্থাপনার শুরুতে অনিক জিআরএস নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ কী, অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি সম্পর্কে একটি ধারণা দেন। অতঃপর সফটওয়্যারে কিভাবে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে হয়, তা সরাসরি অনলাইনে দেখানো হয়। এছাড়া কিভাবে ইতঃপূর্বে দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে-তাও দেখানো হয়। উপস্থিত অংশীজনবৃন্দ জিআরএস সম্পর্কে বিস্তারিত অবহিত হয়ে উন্মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন।

০৫। সরকারের সাবেক সচিব জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির (টীম লিডার, এসআইপি) জানান, এটি একটি সুন্দর ব্যবস্থা। অনেক সেবা প্রত্যাশী সচিবালয়ে এসে অভিযোগ জানাতে পারেননা, আবার তরুন প্রজন্মের অনেকে সেবা প্রদান সম্পর্কে তাদের মতামত অনলাইনে প্রদান করতে পছন্দ করেন। ফলে সরকারের গৃহীত এ ব্যবস্থাটি সম্পর্কে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে আরও প্রচার-প্রচারণা চালনার জন্য অনুরোধ করেন। তিনি আরও বলেন, সভায় প্রদর্শিত সফটওয়্যারে অভিযোগকারীগণের অনেকের পরিচয়ই সংবাদকর্মী হিসেবে দেখা যায় এবং একই ব্যক্তি একাধিক অভিযোগ দাখিল করেছেন। এতে সফটওয়্যারের যাতে অপব্যবহার না হয়, সে সম্পর্কে দৃষ্টি রাখার জন্যও সুপারিশ করেন।

০৬। জিআরএস সম্পর্কে ডাঃ মু. মুশতাক হোসেন, সাবেক পরিচালক, আইইডিসিআর বলেন, সরকার জনগণের কল্যাণে অনেক ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। কিন্তু জনগণ সেসম্পর্কে জানে না এবং প্রবর্তিত ব্যবস্থার সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন না। জিআরএস সফটওয়্যারটি বেশ কয়েক বছর আগে চালু করা হলেও সেবা গ্রহীতাগণ এ সম্পর্কে জানেন না বলেই মনে হচ্ছে। তাই এটি আরও জনগণের কাছে নিয়ে যাওয়ার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করেন। একই বিষয়ে দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিনের সাংবাদিক জনাব জাহাঙ্গীর হোসেন জানান, জিআরএস সফটওয়্যারটি অনেক ধীরগতির। ফলে অভিযোগের বর্ণনার সাথে কোন প্রমাণাদি সংযুক্ত করে আপলোড করতে গেলে যথেষ্ট সময় লাগে। তিনি এর গতি বৃদ্ধি এবং মোবাইল অ্যাপ চালুর জন্য অনুরোধ করেন। এছাড়া বাংলাদেশ হোমিওপ্যাথিক বোর্ডের চেয়ারম্যান ডা. দিলীপ রায়, স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ব্রিগে. জেনা. বশীর আহমেদ, বিএসএমএমইউ এর প্রতিনিধি, বিএমএ এর প্রতিনিধি এবং অন্যান্য অংশীজনবৃন্দ জিআরএস সম্পর্কে তাদের বিভিন্ন মতামত ব্যক্ত করেন।

০৭। অংশীজনবৃন্দের আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে সভাপতি মহোদয় বলেন, সফটওয়্যারটি আরও উন্নত করা এবং সেবা গ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে সরকার কাজ করছে। বিস্তারিত আলোচনা শেষে জিআরএস সম্পর্কে অংশীজনবৃন্দ হতে প্রাপ্ত পর্যালোচনা ও সুপারিশ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

০৮। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
২৪.১১.২০২২
(মোঃ সাইফুল হাসান বাদল)
সচিব

-১০৮-

০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৭২ তারিখঃ --------------------

২৪ নভেম্বর ২০২২

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০২। ভাইস-চ্যান্সেলর, বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিকেল বিশ্ববিদ্যালয়, শাহবাগ, ঢাকা।
০৩। সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০৪। মহাপরিচালক, পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর/নিপোর্ট/স্বাস্থ্য শিক্ষা অধিদপ্তর/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
০৫। অতিরিক্ত সচিব, চিকিৎসা শিক্ষা/প্রশাসন/জনসংখ্যা প:ক: ও আইন অনুবিভাগ, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৬। অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন/পরিকল্পনা অনুবিভাগ, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ।
০৭। সচিব, বাংলাদেশ রাষ্ট্রীয় চিকিৎসা অনুষদ, ২০৩, শহীদ সৈয়দ নজরুল ইসলাম সরণি, ঢাকা।
০৮। রেজিস্ট্রার, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি কাউন্সিল, ২০৩, শহীদ সৈয়দ নজরুল ইসলাম সরণি, বিজয় নগর, ঢাকা।
০৯। রেজিস্ট্রার, বাংলাদেশ হোমিওপ্যাথি বোর্ড, হাউজ নং-১৬, রোড নং-১/এ, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা।
১০। সভাপতি, বাংলাদেশ মেডিকেল অ্যাসোসিয়েশন, ১৫/২, তোপখানা রোড, ঢাকা।
১১। সভাপতি, স্বাধীনতা চিকিৎসক পরিষদ, ২৯০/১, সোনারগাঁও রোড, ঢাকা।
১২। অফিস কপি।

24.11.22

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)
অনিক
ও
যুগ্মসচিব
ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭
ই-মেইলঃ dslawmefwd@gmail.com

-২৫৭-

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
আইন-১ অধিশাখা
www.mefwd.gov.bd

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০- ৭৭২

তারিখঃ ০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯ / ২৪ নভেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরনী।

সভাপতিঃ মোঃ সাইফুল হাসান বাদল
সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

সভার তারিখঃ ২৩ নভেম্বর ২০২২
সভার স্থানঃ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ।

(উপস্থিত সদস্যগণের তালিকা পরিশিষ্ট-'ক')

সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সম্মানিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ আরম্ভ করেন। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সম্পর্কে আলোচনায় বলেন, সরকারি অফিস আদালতে সেবা প্রদানের তালিকা এবং সেবা প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করে দেয়া আছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, রুলস অব বিজনেস, এলোকেশনস অব বিজনেস, প্রকিউরমেন্ট বিধিমালাসহ বিভিন্ন আইন-কানুন এবং পরিপত্রে এ সকল কার্যক্রম সম্পাদনের নির্দেশনা সুস্পষ্টভাবে দেয়া হয়েছে। তদুপরি, অনেক ক্ষেত্রে এর ব্যত্যয় ঘটে। এসব বিষয়ে সেবা গ্রহীতাগণ যাতে অনলাইনে এমনকি তাদের নাম-ঠিকানা না জানিয়ে সরকার প্রবর্তিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সফটওয়্যার এর মাধ্যমে প্রত্যাশিত সেবা না পেলে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারেন, জিআরএস এর মাধ্যমে তার ব্যবস্থা করা হয়েছে।

০২। সভায় আরও জানানো হয়, জিআরএস ব্যবস্থায় কোন অভিযোগ প্রদান করা হলে তা নির্ধারিত সময়ে নিষ্পন্ন করে অভিযোগকারীকে অবহিত করতে হয়। অভিযোগকারী নিজেও সফটওয়্যারে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কি কি পদক্ষেপ নেয়া হচ্ছে-তা দেখতে পারেন। আজকের সভায় এ সম্পর্কে বিস্তারিতভাবে অবহিত করা হবে এবং একটি পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন উপস্থাপন করা হবে। তারপর উপস্থিত অংশীজনবৃন্দ মতামত ব্যক্ত করতে পারবেন। অতঃপর তিনি এ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মোহাম্মদ কামরুজ্জামান, যুগ্মসচিবকে উপস্থাপনা প্রদানের জন্য অনুরোধ করেন।

০৩। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান, মন্ত্রণালয়, বিভাগ, দপ্তর-সংস্থার বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর সাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এখন নিবিড়ভাবে সম্পৃক্ত। সরকার জনগণের সুবিধার্থে এ সম্পর্কিত একটি নির্দেশিকা এবং একটি সফটওয়্যার প্রস্তুত করেছে। ফলে দেশ-বিদেশের যে কোনো প্রান্ত থেকে যে কোনো নাগরিক তার প্রাপ্য সেবা না পেলে তিনি অভিযোগ জানাতে পারেন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিতে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো কি ব্যবস্থা গ্রহণ করছে-তা তিনি দেখতে পারেন। এটি একটি ইন্টারেকটিভ সফটওয়্যার। এখানে অভিযোগের সাথে যে কোন দলিল, ছবি বা অন্য প্রমাণাদি সংযুক্ত করা যায়।

০৪। উপস্থাপনার শুরুতে অনিক জিআরএস নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ কী, অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি সম্পর্কে একটি ধারণা দেন। অতঃপর সফটওয়্যারে কিভাবে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে হয়, তা সরাসরি অনলাইনে দেখানো হয়। এছাড়া কিভাবে ইতঃপূর্বে দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে-তাও দেখানো হয়। উপস্থিত অংশীজনবৃন্দ জিআরএস সম্পর্কে বিস্তারিত অবহিত হয়ে উন্মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন।

০৫। সরকারের সাবেক সচিব জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির (টীম লিডার, এসআইপি) জানান, এটি একটি সুন্দর ব্যবস্থা। অনেক সেবা প্রত্যাশী সচিবালয়ে এসে অভিযোগ জানাতে পারেননা, আবার তরুন প্রজন্মের অনেকে সেবা প্রদান সম্পর্কে তাদের মতামত অনলাইনে প্রদান করতে পছন্দ করেন। ফলে সরকারের গৃহীত এ ব্যবস্থাটি সম্পর্কে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে আরও প্রচার-প্রচারণা চালনার জন্য অনুরোধ করেন। তিনি আরও বলেন, সভায় প্রদর্শিত সফটওয়্যারে অভিযোগকারীগণের অনেকের পরিচয়ই সংবাদকর্মী হিসেবে দেখা যায় এবং একই ব্যক্তি একাধিক অভিযোগ দাখিল করেছেন। এতে সফটওয়্যারের যাতে অপব্যবহার না হয়, সে সম্পর্কে দৃষ্টি রাখার জন্যও সুপারিশ করেন।

০৬। জিআরএস সম্পর্কে ডাঃ মু. মুশতাক হোসেন, সাবেক পরিচালক, আইইডিসিআর বলেন, সরকার জনগণের কল্যাণে অনেক ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। কিন্তু জনগণ সেসম্পর্কে জানে না এবং প্রবর্তিত ব্যবস্থার সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন না। জিআরএস সফটওয়্যারটি বেশ কয়েক বছর আগে চালু করা হলেও সেবা গ্রহীতাগণ এ সম্পর্কে জানেন না বলেই মনে হচ্ছে। তাই এটি আরও জনগণের কাছে নিয়ে যাওয়ার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করেন। একই বিষয়ে দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিনের সাংবাদিক জনাব জাহাঙ্গীর হোসেন জানান, জিআরএস সফটওয়্যারটি অনেক ধীরগতির। ফলে অভিযোগের বর্ণনার সাথে কোন প্রমাণাদি সংযুক্ত করে আপলোড করতে গেলে যথেষ্ট সময় লাগে। তিনি এর গতি বৃদ্ধি এবং মোবাইল অ্যাপ চালুর জন্য অনুরোধ করেন। এছাড়া বাংলাদেশ হোমিওপ্যাথিক বোর্ডের চেয়ারম্যান ডা. দিলীপ রায়, স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের প্রধান প্রকৌশলী ব্রিগে. জেনা. বশীর আহমেদ, বিএসএমএমইউ এর প্রতিনিধি, বিএমএ এর প্রতিনিধি এবং অন্যান্য অংশীজনবৃন্দ জিআরএস সম্পর্কে তাদের বিভিন্ন মতামত ব্যক্ত করেন।

০৭। অংশীজনবৃন্দের আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে সভাপতি মহোদয় বলেন, সফটওয়্যারটি আরও উন্নত করা এবং সেবা গ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে দেয়ার লক্ষ্যে সরকার কাজ করছে। বিস্তারিত আলোচনা শেষে জিআরএস সম্পর্কে অংশীজনবৃন্দ হতে প্রাপ্ত পর্যালোচনা ও সুপারিশ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিত করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

০৮। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ সাইফুল হাসান বাদল)
সচিব

সভায় উপস্থিত অংশীজনবৃন্দের হাজিরা

-200-

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১	সাহান আরা বানু, এনডিসি মহাপরিচালক (গ্রেড-১) পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	01711781869		[illegible] ২৬.১১.২২
২	Md. Shahjahan DG, NIPORT			[illegible] ২৬/১১/২২
৩	Prof. AKM Enayet Hossain Member SIP Team	01711838114	paedeye@yahoo.com	[illegible]
৪	নীতিশ চন্দ্র সরকার অতি: সচিব স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ	01711455164	nitishsarkar5500@gmail.com	[illegible] ২৬.১১.২২
৫	মো. আবু আলম অতি: সচিব (প্রশাসন) [illegible]	01552463775	alam2752@gmail.com	[illegible] ২৬.১১.২২
৬	ডা: [illegible] [illegible] [illegible]	01712068923		[illegible]
৭	মো: আসাদুল ইসলাম PMMU	01817109119		[illegible]
৮	মো: আলমগীর হোসাইন যুগ্মসচিব ([illegible]) [illegible]	01712926025		[illegible] ২৬/১১/২২
৯	এ.কে.এম. [illegible] [illegible] ([illegible]) ME FWD	01713076088	[illegible]5914@gmail.com	[illegible] 26/11/2022
১০	SM Ashraful Islam Consultant- HIMD	01933795573	SASISMBD@GMAIL.COM	[illegible]
১১	Shaila Sharmin Zaman Joint secretary, HSD	01733505577	shaila_sz@yahoo.com	[illegible]
১২	MUHAMMAD MAHBUBUL HAQ SECRETARY, PCB	01711-344238	SECRETARY@PCB.GOV.BD	[illegible]
১৩	Dr. Md. Zahidur Rahman Secretary The State Medical Faculty of Bangladesh	01733135332	smf.secy@gmail.com	[illegible]

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১৪	[illegible] PUFP	01711266262		
১৫	ডা: মো: [illegible] [illegible] CBD	01712064443		
১৬	Dr. Abu Jamil Faisel Consultant	01716613199	ajfaisel@gmail.com	
১৭	Dr. Sarder Md. Ruhul Amin Controller of Examination - Bangladesh Unani and Ayurvedic Board	01742045442	bbuam@gmail.com	
১৮	Dr. Md. Badiuzzaman Member, TA Team, SIP	01778268709	bzaman0277@yahoo.co.uk	
১৯	MD SAYEDUR RAHMAN MEMBER, TA TEAM QUALITY & AFFORDABLE DRUGS	01971840757	srkhasru@gmail.com	
২০	Dr. Mohammad Khairul Hasan Consultant, Sector Management & Governance, SIP Preparation team	01711866868	klablue@gmail.com	
২১	ডা. মু. [illegible] [illegible]	01722830888	mushtuqadr.com mushtuq@gmail.com	
২২	Dr. Khaleda Islam Consultant SIP	01819255489		
২৩	Rumana Huque DTL, SIP Preparation Team	01713018261	rumanah14@yahoo.com	
২৪	Md. Humayun Kabir Team Leader Preparation of SIP	01755651222		
২৫	A. Waheed Khan Deputy Team Leader SIP Preparation TA Team	01713017615	waheedkhanbd@gmail.com	
২৬	Dr. Ashrafi Ahmad Addl Secretary MOHFWD	01713018115		২৫/১১/২০২২
২৭	PROF DR KAZI AFZALUR RAHMAN Director (DGME)	01715135212		
২৮	Rashida Akhter	01716880733	Infobnme	

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
২৯	[illegible] সেক্রেটারি [illegible], [illegible]			[signature]
৩০	Brig Gen Bashir Ahmed Chief Engineer, HED			[signature]
৩১	মো. মিজানুর রহমান রেজিস্ট্রার, ইউনানি বোর্ড, ঢাকা	০১৭১১১৫৪৭৭৭		Mizan
৩২	তপন বিশ্বাস, Spl. Corres. দৈনিক জনকণ্ঠ	01712886887		T. Biswas
৩৩	প্রফে. জাহিদুল ইসলাম প্রতিনিধি, বিবিসি	01711070123		[signature]
৩৪				
৩৫				
৩৬				
৩৭				
৩৮				
৩৯				
৪০				
৪১				
৪২				
৪৩				