

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: ০৭ (অনুলিপি) ২৫৬

০৮.০১.২০২৩
(তানজিনা ইসলাম)
যুগ্মসচিব

ফোন-৫৫১০০৫২৬

ইমেইল: budget11@mefwd.gov.bd

উপসচিব (প্রশাসন- ২ শাখা)

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 অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্য মাত্রা ২০২২-২৩					বাস্তবায়ন	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
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 কর্তৃপক্ষের 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)

০৮.০২.২০২৬
(তানজিনা ইসলাম)
যুগ্মসচিব (বাজেট-১)
ও অনিক

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

অফিসের ধরণ

USD

Search

English



জমাদের বিষয় দপ্তর ও সংস্থাসমূহ গ্যালারি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট স্কলারশীপ

অনিক-ও-আপিল-কর্মকর্তাগণ

মাননীয় মন্ত্রী

সর্বশেষ হাল-নগাদ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২২

অনিক ও আপিল কর্মকর্তাগণ



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

বিস্তারিত

সচিব



মোঃ সাইফুল হাসান বাদশ
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)

ফর্মসমূহ

▶ [বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদন](#)

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



বিকল্প কর্মকর্তা

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



জিআরএস মোঃ আব্দুল আলীম
দপ্তর এডমিন 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)

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 sana8lullah@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 (নাথিজাত)
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 ekhpulash@gmail.com	১৮-১০-২০২২	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
১৫	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৬	০৯-১০-২০২২	শামীম বিন সান্তার, সম্পাদক, সাপ্তাহিক ডাকুয়া, খন্দকবাড়ীয়া, শৈলকুপা, ঝিনাইদহ। ০১৫৫৮৯৮০৬১৬ editordakua@gmail.com	১০-১০-২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
১৬	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৭	০৬-১০-২০২২	শামীম বিন সান্তার, সম্পাদক, সাপ্তাহিক ডাকুয়া, খন্দকবাড়ীয়া, শৈলকুপা, ঝিনাইদহ। ০১৫৫৮৯৮০৬১৬ editordakua@gmail.com	২০-১০-২০২২	অভিযোগের সত্যতা প্রমানিত
১৭	০১৫৫৮৯৮০৬১৬১০৮	০৪-১০-২০২২	শামীম বিন সান্তার, 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

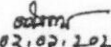
স্মারক নং: ৫৯.০০.০০০০.১৪৫.০২০.২৫৬.২০২২/১৩

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
(দু: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	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
				৩	৩				১০০%

০২,০২,২০২৬
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

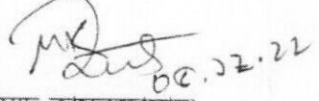
স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৯৩

২০ অগ্রহায়ণ ১৪২৯
তারিখঃ -----
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।


(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)

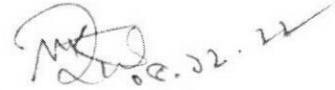
অনুলিপিঃ

- 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%



(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)

যুগ্মসচিব

ফোনঃ ০১৭১২০০৯২৩১

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

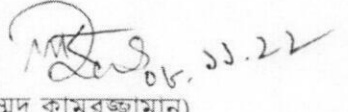
স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৩৪

২৩ কার্তিক ১৪২৯
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।


(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
(দু:আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা)

অনুলিপিঃ

- ০১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
- ০২। স্টপসচিব (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'
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

(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

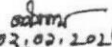
স্মারক নং:৫৯.০০.০০০০.১৪৫.০২০.২৫৬.২০২২/১৩

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
(দু: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	স্বপ্রনোদিত ভাবে পূহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৯				১৯	১৩	৬			১০০%

০২.০১.২০২৩
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

২৮ কার্তিক ১৪২৯
তারিখঃ -----
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।

(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)

অনিক

ও

যুগ্মসচিব

ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭

ই-মেইলঃ dslawmefwd@gmail.com

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। আইস-চ্যাম্বেলর, 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 হাম্মান 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 পঃকঃ 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 বাগিচায় 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।

৩১/৫

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

০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯
তারিখঃ -----
২৪ নভেম্বর ২০২২

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

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 পরিপত্র 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 করেছে-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 হামায়ুন 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 জাহাজীর 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

০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

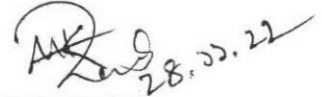
স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৭২

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/নিপোট/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।



(মোহাম্মদ কামরুজ্জামান)

অনিক

ও

যুগ্মসচিব

ফোনঃ ৯৫৪৫৬৬৭

ই-মেইলঃ 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

২০৭

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০-৭৭২

০৯ অগ্রহায়ণ ১৪২৯
তারিখঃ -----
২৪ নভেম্বর ২০২২

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

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 করেছে-তা তিনি দেখতে পারেন। এটি একটি ইন্টারেক্টিভ সফটওয়্যার। এখানে অভিযোগের সাথে যে কোন দলিল, ছবি বা অন্য প্রমাণাদি সংযুক্ত করা যায়।

200-

-২-

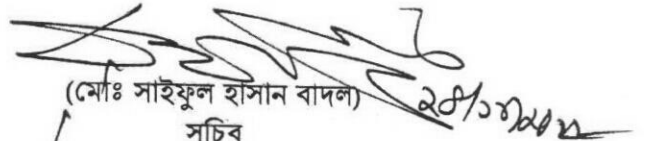
০৪। উপস্থাপনার শুরুতে অনিক জিআরএস নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ কী, অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি সম্পর্কে একটি ধারণা দেন। অতঃপর সফটওয়্যারে কিভাবে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে হয়, তা সরাসরি অনলাইনে দেখানো হয়। এছাড়া কিভাবে ইতঃপূর্বে দাখিলকৃত 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।

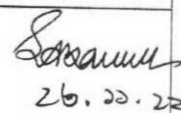
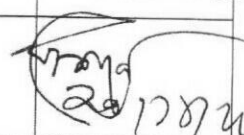

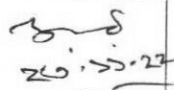
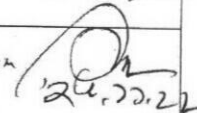
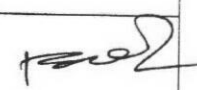
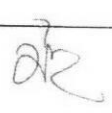
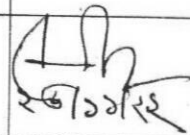
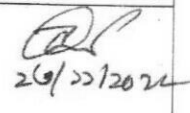

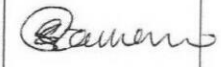
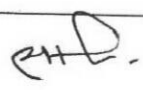
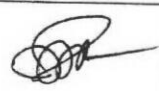
০৮। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(মোঃ সাইফুল হাসান বাদল)
সচিব



সভায় উপস্থিত অংশীজনবৃন্দের হাজিরা

200-

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১	আহান ছায়া বানু, এনজিনিয়ার মহাপরিচালক (গ্রেড-২) সরকারি পরিচালনা অফিস	০১২১১৮৮১৮৮		 26.11.22
২	Md. Sharjahan DC, NIPORT			
৩	Prof. AEM. Broyal Member SIP Team	০১১১১১১১১	paedyc@yahooc.com	
৪	নিতিশ চন্দ্র সরকার অতি: সহচিব স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	০১৭১৭৫৫১৬৭	nitishsarker5500@gmail.com	 26.11.22
৫	এম. এম. এম. অতি: সচিব (স্বাস্থ্য) স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	০১৫৫২৫৬৩৭৭	alam2752@gmail.com	 26.11.22
৬	ডঃ ডিবিএল এম. স্বাস্থ্য অধিদপ্তর স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	০১৭১২৫৬৬৭২৩		
৭	শ্রী: জাহাঙ্গীর হুসাইন PMU	০১৮১৭১০৭১১৭		
৮	শ্রী: আমরুল হক সুস্বাস্থ্য (স্বাস্থ্য) স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	০১৭১২৭১৬০৭৫		 26/11/22
৯	ড. কে. এম. জাহাঙ্গীর হুসাইন অতি: সচিব (স্বাস্থ্য) ME FWD	০১৭১৩৬৭৬০৮৮	mkab145914@gmail.com	 26/11/2022
১০	SM Anwarul Islam Consultant- HIMD	০১৯৩৩৭৯৫৫৭৩	SASISMBD@GMAIL.COM	
১১	Shaila Sharmin Zaman Joint secretary, HSD	০১৭৩৩৫০৫৫৭৭	shaila_s2@yahoo.com	
১২	MUHAMMAD MAHBUBOL HAB SECRETARY, PCB	০১৭১১-৩৫ ৫২৩৮	SECRETARY@PCB.GOV.BD	
১৩	Dr. Md. Zakidur Rahman Secretary The State Medical Faculty of Bangladesh	০১৭৩৩১৩৫৩৩২	smt.secy@gmail.com	

208

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১৪	ডাঃ মোস্তাফিজুর রহমান DUPP	01711766262		
১৫	ডাঃ মোঃ হুমায়ুন কবীর DUPP	0172064443		
১৬	Dr. Aleeu Jamil Faisal Consultant	01716613199	ajfaisla@gmail.com	
১৭	Dr. Sander Md. Ruhul Amin Controller of Examinations - Dangladesh Unani md. Ayurvedic Board.	01742045442	bbuarm@gmail.com	
১৮	Dr. Md. Baduzzaman Member, TA Team, SIP	01772268709	braman0277@yahoo.com-uk	
১৯	MD SAYEDUR RAHMAN MEMBER, TA TEAM QUALITY & AFFORDABLE DEVICES	01971840757	srkhasru@gmail.com	
২০	Dr. Mohammad Khairul Hossain Consultant, Sector Manager & Governance, SIP Preparation Team	01711866868	kladlug@gmail.com	
২১	ডাঃ মুস্তাফিজুর রহমান DUPP	01722850889	mushtugadr.com mushtugadr@gmail.com	
২২	Dr. Khaleed, Islam Consultant SIP.	0181935489		
২৩	Rumana Shigue DTL, SIP Preparation Team	01713018261	rumarah14@yahoo.com	
২৪	Md. Humayun Kabir Team Leader Preparation of SIP	01755651222		
২৫	A. Wahed Khan Deputy Team Leader SIP Preparation TA Team	01713017615	wahedkhanbd@gmail.com	
২৬	Dr. Ashraf Ahmad Add. Senior M&FWD	01713018115		
২৭	PROF DR KAZIAFZALUR RAHMAN Director (DZME)	01715135212		
২৮	Rashida Akhter	01716880733	info@nme	

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
২৯	১. মোঃ হুমায়ুন কলেজ স্কোয়া মহালা ২৪৩৩৩০, ঢাকা-১২০৬			স্বাক্ষর
৩০	Bashir Bashir Ahmed Chief Engineer, HED			স্বাক্ষর
৩১	(মহা. মিজানুর রহমান স্বাক্ষর, ইউনাইটেড ঢাকা)	০১৭১১৫৪৭৭৭		Mirzan
৩২	তামন বিস্বাস, Spl. Corres. সৈয়দপুর কলকাতা	০১৭১২৪৪৬৪৪১		T. Biswas
৩৩	প্রফ. হোসাইন হামিদ প্রকৌশলী, হিরণ	০১৭১১০৭০১২৩		Zahid
৩৪				
৩৫				
৩৬				
৩৭				
৩৮				
৩৯				
৪০				
৪১				
৪২				
৪৩				