

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। ডাইস-চ্যাপেলর, 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/নিপোট/স্বাস্থ্য শিক্ষা অধিদপ্তর/ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ০৫। অতিরিক্ত সচিব, চিকিৎসা শিক্ষা/প্রশাসন/জনসংখ্যা পৃ: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, ভোপখানা 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, ইন্সটন, ঢাকা।
- ১৬। জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম, সিটি এডিটর, দৈনিক বাংলাদেশ প্রতিদিন, প্লট-৩৭১/এ, ব্লক-ডি, বসুন্ধরা এলাকা, ঢাকা।
- ১৭। অফিস কপি।

৩৫/৫

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

১০৭

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

200-

-2-

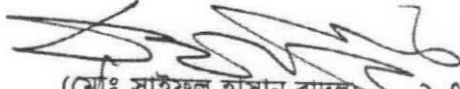
০৪। উপস্থাপনার শুরুতে অনিক জিআরএস নির্দেশিকা অনুযায়ী অভিযোগ কী, অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি সম্পর্কে একটি ধারণা দেন। অতঃপর সফটওয়্যারে কিভাবে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে হয়, তা সরাসরি অনলাইনে দেখানো হয়। এছাড়া কিভাবে ইতঃপূর্বে দাখিলকৃত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

০৫। সরকারের সাবেক সচিব জনাব মোঃ হাম্মান 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



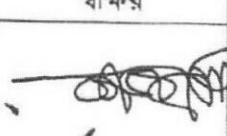

সভায় উপস্থিত অংশীজনবৃন্দের হাজিরা

200-

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১	আহান আরা বানু, এনজিনি- মহাপরিচালক (সিড-৩) সরকারি পরিচালনা অফিস	০১২১১৮৮১৮৬		 26.11.22
২	MD. Shahjahan DC, NIPORT			 26/11/22
৩	Prof. Aminul Hossain (Member SIP Team)	০১৭১১৩৩৪১	paedyc@yahooc.com	
৪	নিতিশ চন্দ্র সরকার আচ: স্বাস্থ্য- স্বাস্থ্যবি-	০১৭১৫৫৫১৬৭	nitishsarkar 5500@gmail.com	 26.11.22
৫	ডঃ মোঃ আব্দুল আলী (সিনিয়র) স্বাস্থ্যবি	০১৫৫২৪৬৩৭৭	alam2752@gmail.com	 26.11.22
৬	ডঃ জিল্লিলা স্বাস্থ্যবি	০১৭১২৫৬৬ ৭২১		
৭	শ্রী: আব্দুল হকমান PMU	০১৮১৭১০৭১১৭		
৮	শ্রী: আমানুল হক স্বাস্থ্যবি (সিনিয়র) স্বাস্থ্যবি	০১৭১২৭৬০২১		 26/11/22
৯	ড. কে. এম. জাহাঙ্গীর স্বাস্থ্যবি (সিনিয়র) ME FWD	০১৭১৩০৭৬০৪৪	nkab145914@gmail.com	 26/11/2022
১০	SM Anwarul Islam Consultant- HIMD	০১৯৩৩৭৯৫৫৭৩	SASISMBD@GMAIL.COM	
১১	Shaila Sharmin Zaman Joint secretary, HSD	০১৭৩৩৫০৫৫৭৭	shaila_sz@yahoo.com	
১২	MUHAMMAD MAHBUBOL HAB SECRETARY, PCB	০১৭১১-৩৪ ৪২৩৪	SECRETARY@PCB .GOV.BD	
১৩	Dr. Md. Zakidun Rahman Secretary The State Medical Faculty of Bangladesh	০১৭৩৩১৩৫৩৩২	smt.secy@gmail.com	

ক্রঃ	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
১৪	ডঃ মোঃ মঈনুল হক মোঃ মঈনুল হক (মোঃ মঈনুল হক) DUP	০১৭১১৬৬২৬		
১৫	ডাঃ মোঃ মঈনুল হক মোঃ মঈনুল হক মোঃ মঈনুল হক	০১৭২০৬৫৫৪		
১৬	Dr. Aleeu Jamil Faisal Consultant	০১৭১৬৬১৩১৭৭	ajfaisla@gmail.com	
১৭	Dr. Sander Md. Ruhul Amin Coordinator of Examinations Bangladesh Unani and Ayurvedic Council	০১৭২০৭৫৭৭২	bbuam@gmci.com	
১৮	Dr. Md. Badriuzzaman Member, TA Team, SIP	০১৭৭৪৬৪৭০৭	braman0277@yahoo.com-uk	
১৯	MD SAYEDUR RAHMAN MEMBER, TA TEAM QUALITY & AFFORDABLE DRUGS	০১৭৭১৮৫০৭৫৭	srkhasru@gmail.com	
২০	Dr. Mohammad Khairul Hossain Consultant, Sector Manager & Governance, SIP Preparation Team	০১৭১১৬৬৪৬৪	kladhus@gmail.com	
২১	ডাঃ মঈনুল হক মোঃ মঈনুল হক মোঃ মঈনুল হক	০১৭২২৪৩০৪৪৭	mushthugadr.com mushthug@gmail.com	
২২	Dr. Khaleed Islam Consultant - SIP	০১৪১৩৫৫৪৪৭		
২৩	Rumana Shigue DTL, SIP Preparation Team	০১৭১৩০১৪২৬১	rumarahi4@yahoo.com	
২৪	Md. Humayun Kabir Team Leader Preparation of SIP	০১৭৫৫৬৫১২২২		
২৫	A. Wahed Khan Deputy Team Leader SIP Preparation TA Team	০১৭১৩০১৭৬১৫	wahedkhan@gmail.com	
২৬	Dr. Ashraf Ahmad Addl. Secretary MBFW	০১৭১৩০১৪১৫		
২৭	PROF DR KAZIATTAUUR RAHMAN Director (DQM)	০১৭১৫১৩৫১২		
২৮	Rasida Akter	০১৭১৬৪৪০৭৩৩	info@nme	

-200-

ক্র:	নাম, পদবী ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	ই-মেইল	স্বাক্ষর
২৯	ড. মোহাম্মদ হুসেইন কলেজ প্রিন্সিপাল মডেল হিউম্যান, ঢাকা			
৩০	Bigden Bashir Ahmad Chief Engineer, HED			
৩১	শ্রী. মিজানুর রহমান কাজিস্ট্রী, ২৩ নম্বর লেট, ঢাকা	০১৭১১৫৪৭৭৭		Mizan
৩২	তাপন বিশ্বাস, Spl. Corres. দৈনিক ক্রকলা	০১৭১২৪৪৬৪৪১		T. Biswas
৩৩	শ্রী. মোহাম্মদ হুসেইন প্রকৌশলী, হিবনট	০১৭১১০৭০১২৩		Zahid
৩৪				
৩৫				
৩৬				
৩৭				
৩৮				
৩৯				
৪০				
৪১				
৪২				
৪৩				