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- ২৪৫

তারিখঃ ১৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০ / ২৮ মে ২০২৩

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিত করার লক্ষ্যে (২য় সভা) আয়োজনে সহযোগিতা প্রদানের অনুরোধ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিত করার লক্ষ্যে (২য় সভা) এ বিভাগের অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের সভাপতিতে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়, সাভার, ঢাকা-এ আগামী ০৫.০৬.২০২৩ তারিখ বেলা ১২.০০টায় অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় স্থানীয় রাজনৈতিক নেতৃবৃন্দ, স্কুল-কলেজের প্রধান শিক্ষক/অধ্যক্ষ, ইলেক্ট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ার সাংবাদিকবৃন্দ, বীর মুক্তিযোদ্ধা, নারী উদ্যোক্তা, ইসলামিক ফাউন্ডেশনের প্রতিনিধি, এনজিও কর্মী, ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রের সাকমো/এফপিআই/এফডব্লিউভি এবং সংশ্লিষ্ট সুধীবৃন্দকে আমন্ত্রণ জানানোর জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

২৮.৫.২৩

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

উপজেলা নির্বাহী অফিসার
সাভার, ঢাকা।

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। পরিচালক (যুগ্মসচিব), পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা।
০২। জেলাপ্রশাসক, ঢাকা।
০৩। সচিবের একান্ত সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৪। উপসচিব (প্রশাসন-২) ও ফোকাল পয়েন্ট (এপিএ), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৫। উপপরিচালক, জেলা পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, ঢাকা (তাঁকে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সাথে সমন্বয় করে সভা আয়োজনের যাবতীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)।
০৬। উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, সাভার, ঢাকা (তাঁকে উপজেলা নির্বাহী অফিসারের সাথে সমন্বয় করে আমন্ত্রিত অতিথিবৃন্দকে সভায় উপস্থিত রাখার যাবতীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)।
০৭। অতিরিক্ত সচিব (জনসংখ্যা, পঃকঃ ও আইন) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।
০৮। অফিস কপি।

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

স্মারক নং- ৫৯.০০.০০০০.১১৯.৯৯.০১৪.২০- ২৭৯

তারিখঃ ২৯ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০ / ১২ জুন ২০২৩

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২য় অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরনী।

সভাপতিঃ এ.কে.এম. নূরুন্নবী কবির
অতিরিক্ত সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
সভার তারিখঃ ০৫ জুন ২০২৩
সভার স্থানঃ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় এর কনফারেন্স রুম, সাভার, ঢাকা ।

(উপস্থিত সদস্যগণের তালিকা পরিশিষ্ট-'ক')

সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। অতঃপর তিনি বলেন, পূর্ববর্তী সভায় শুদ্ধাচার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়েছে। তদুপরি শুদ্ধ চর্চার ক্ষেত্রবিশেষে ব্যতয় পরিলক্ষিত হয়। ফলে, যেসব সরকারি কর্মচারী নির্ধারিত দায়িত্ব যথাযথভাবে পালন করেন না, তার জন্য বিভিন্ন আইন-কানুনে দন্ডের বিধান রেখেছে। এরই ধারাবাহিকতায় সরকার নাগরিক এবং অংশীজনকে একটি ইন্টারেকটিভ সফটওয়্যারের মাধ্যমে অভিযোগ জানানোর প্ল্যাটফর্ম তৈরি করে দিয়েছে। সেই সফটওয়্যার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে আলোকপাত করা হবে। পরবর্তীতে স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের যুগ্মসচিব ও অনিক পাওয়ার পয়েন্টে একটি প্রেজেন্টেশন উপস্থাপন করেন।

০২। উক্ত উপস্থাপনায় অভিযোগ কি, অনলাইনে ও অফলাইনে অভিযোগ দায়ের, সরকারি অফিস-আদালতে সেবা প্রদানের তালিকা, সেবা প্রদানের সময়সীমা ইত্যাদি বিষয় তুলে ধরেন। এছাড়া সচিবালয় নির্দেশমালা, রুলস অব বিজনেস, এলোকেশনস অব বিজনেস, প্রকিউরমেন্ট বিধিমালাসহ বিভিন্ন আইন-কানুন এবং পরিপত্রে এ সকল কার্যক্রম সম্পাদনের নির্দেশনা সম্পর্কে আলোকপাত করেন। 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 মর্মে জানান। অতঃপর সফটওয়্যারে কিভাবে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে হয়, তা দেখানো হয়।

০৩। 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। পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের পর উপস্থিত অংশীজনবৃন্দকে মতামত প্রদানের জন্য আহবান করা হয়।

০৪। সাভার উপজেলা পরিষদের ভাইস চেয়ারম্যান জনাব ইয়াসমিন আখতার জানান, এটি একটি চমৎকার ব্যবস্থা। সরকার অনেক ভালো উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। কিন্তু আমরা সে বিষয়ে অনেকেই অবগত নই। তিনি আরও বলেন, অনেক সেবা প্রত্যাশী অফিসে গিয়ে অভিযোগ জানাতে পছন্দ করেন না, আবার তরুন প্রজন্মের অনেকে তাদের মতামত অনলাইনে প্রদান করতে আগ্রহী। ফলে সরকারের গৃহীত এ ব্যবস্থাটি সম্পর্কে আরও প্রচারণার জন্য অনুরোধ করেন।

০৫। বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব রফিজ উদ্দিন মামুন বলেন, জিআরএস সফটওয়্যারটি 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। সাংবাদিক জনাব শরিফুল ইসলাম স্বপন জিআরএস সফটওয়্যারটি প্রান্তিক এলাকার মানুষের জন্য উপযোগী নয় মর্মে জানান। তিনি বলেন, সভায় আসার পূর্বে এ বিষয়ে তিনি ধারনা গ্রহণের চেষ্টা করেন। তিনি বলেন, সফটওয়্যারে গিয়ে অভিযোগ জানানোর পরিবর্তে টোল ফ্রি ফোনের মাধ্যমে অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা প্রবর্তিত হলে সাধারণ মানুষ উপকৃত হবে।

-৩৩৭-



০৬। সাভার এনজিও সমন্বয়ক ও নির্বাহী পরিচালক জনাব মোঃ কায়কোবাদ হোসেন বলেন, বিষয়টি একেবারেই নতুন। তাই রেডিও, টেলিভিশন ও সংবাদপত্রে প্রচার করা হলে মানুষ জানতে পারবে। সাভার মডেল মসজিদের ইমাম জনাব মারুফ বিল্লাহ জানান, সরকারের ভালো উদ্যোগগুলো সাভার উপজেলায় আবারও সভা আয়োজন করে মানুষজনকে জানানো যেতে পারে।

০৭। সাভার অধরচন্দ্র সরকারি উচ্চ বিদ্যালয়ের শিক্ষক জনাব জেবুন্নেছা নূর বলেন, সরকারের নীতি-নৈতিকতা, শুদ্ধাচার, অভিযোগ প্রতিকার ইত্যাদি বিষয় স্কুল কলেজের কোর্স কারিকুলামে অন্তর্ভুক্ত করা সমীচীন। এছাড়া, জনাব কানিজ ফাতিমা, সাকমো, তেতুলঝরা ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র, সাভার বলেন, জিআরএস ব্যবস্থাটি চমৎকার এবং আধুনিক। তবে ইউনিয়ন পর্যায় থেকে আরও ব্যবহার উপযোগী করার জন্য তিনি পরামর্শ দেন।

০৮। সাভার উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা এবং উপপরিচালক, জেলা পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, ঢাকা জিআরএস ব্যবস্থার আধুনিকায়ন এবং আরও অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করেন। এ প্রসঙ্গে সভায় জানানো হয় যে, আগামী বছর থেকে জিআরএস ফরম্যাট এবং সূচকে বেশকিছু পরিবর্তন আসবে মর্মে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ জানিয়েছে। পরিবর্তনগুলো সম্পর্কে যথাসময়ে অবহিত করা হবে।

০৯। উপজেলা নির্বাহী অফিসার, সাভার জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম অংশীজনের সভাটি সাভার উপজেলায় হওয়ায় তিনি উপজেলাবাসীর পক্ষ হতে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। তিনি আরও বলেন, জিআরএস ব্যবস্থাটি সম্পর্কে এ এলাকার জনগণ জানতে পেরে দারুণ উপকৃত হবে। এ প্রসঙ্গে জনাব মোঃ মাহবুব আলম, পরিচালক, পরিবার পরিকল্পনা, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা বলেন, আগামীতেও জিআরএস, শুদ্ধাচার এবং তথ্য অধিকার বিষয়ে ঢাকা বিভাগের বিভিন্ন উপজেলায় সভা করে জনগণকে সচেতন করা হবে। জনগণ যাতে সরকারের গৃহীত সমাজ গঠনের সুযোগ-সুবিধা সম্পর্কে জানতে পারে, সেজন্য উদ্যোগ অব্যাহত থাকবে।

১০। 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।

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

২২/০৬/২০২
(এ.কে.এম. নূরুন্নবী কবির)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (জিআরএস) এর বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সভার হাজিরা

তারিখঃ ০৫.৬.২৩

| ক্র: | নাম, পদবি ও ঠিকানা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ১. | | | |
| ২. | মোঃ মনজুর আলম<br>পরিচালক<br>ঢাকা বিভাগ | ০২৭১১৭০৬২৭৭<br>dirdhaka@dgfp.gov.bd | [signature] |
| ৩. | মোহাম্মদ মাহফুজুর রহমান<br>যুগ্মসচিব<br>[illegible] ৩. ক. প. বিভাগ | 01712009231<br>dslawmefwd@gmail.com | [signature] 05.6.23 |
| ৪. | Yasmin Akhter (SHUMY), Vice chairman, Savar Upozilla Parished, Savar, Dhaka. | 01742948709. | [signature] |
| ৫. | ডা. মো. সাজেদুল ইসলাম<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>সাভার, ঢাকা | 01715-111417.<br>ulosavar@gmail.com | [signature] |
| ৬. | Dr. Qamrun Nahar<br>MO (MCH-FP)<br>Savar Dhaka. | 01730585474<br>Shapna1964@gmail.com | [signature] |
| ৭. | Dr. Ferdushe Akter<br>MO, UHC, Savar, Dhaka. | 01819908847 | [signature] |
| ৮. | SALAH UDDIN KHAN, NOYEEM<br>GENDA, SAVAR, DHAKA. | 01711688745 | [signature] 05.06.2023. |
| ৯. | Tahmina Azad<br>F.W.A Ashulia<br>Savar | 01712510977 | Tazad 05.06.2023 |
| ১০. | Mousume Akter Ruma.<br>SACMO<br>Ashulia UH&FWC<br>Savar, Dhaka. | 01734512452 | [signature] 05.06.23 |

| ক্র: | নাম, পদবি ও ঠিকানা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ১১. | MST. KANIZ FATIMA<br>S.A.C.M.O<br>Telutjura UH&FWC, Savar | 01734163065 | [illegible] 05. |
| ১২. | Mukta Parvin<br>F.W.A - 3/Ka<br>Bhakurta | 01716383352 | Mukta |
| ১৩. | Tahmena<br>F.W.V<br>UHC Saver | 01718935559 | [illegible] |
| ১৪. | MD. NAHID HOSSAIN<br>FPI.<br>Savar Union, Savar. | 01935694566 | [illegible] |
| ১৫. | Md. Mehedi Hassan Rasel<br>F.P.I<br>Ashulia union, Savar | 01920-318242 | [illegible] |
| ১৬. | Kazi Ishrat zaman<br>UWAO, Savar | 01714730435 | [illegible] |
| ১৭. | Azna Jabin<br>Upazila Development Facilitator, UGDP, LGD | 01768539321 | Ajabin |
| ১৮. | JINIA NAJNEEN<br>Assistant teacher<br>Savar Adhar Chandra gov. high school. | 01917757676 | [illegible] |
| ১৯. | Zebunnesa Nur<br>Assistant Teacher<br>Savar Adhar Chandra Govt. High School | 01923014682 | [illegible] |
| ২০. | Nasima Khanam<br>Clinic Manager<br>Surjer Hashi Clinic | 01712679507 | [illegible] |
| ২১. | [illegible] | 01917203791 | [illegible] |

| ক্র: | নাম, পদবি ও ঠিকানা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ২২. | মো: আনোয়ার হোসেন<br>নির্বাহী পরিচালক ও<br>শান্তি ও মানবতা সমাজ সেবা | 01711588186<br>iu | [signature] |
| ২৩. | ~~ইউআরডি কাশেম~~<br>রাজিউদ্দিন আকন্দ<br>ভাকুর্তা ইউনিয়ন<br>সাভার, ঢাকা | 01739454637 | [signature] |
| ২৪. | শরিফুল ইসলাম (স্বপন)<br>~~[illegible]~~ ঢাকা<br>সাং বাড়ি [illegible] ঢাকা | 01916556976 | [signature] |
| ২৫. | মো: সাহিদুল হক<br>উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>অফিসার, সাভার | 01715028928 | [signature] |
| ২৬. | শফিকুল ইসলাম<br>পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক<br>তেঁতুলঝোড়া ইউনিয়ন, সাভার, ঢাকা | 01714642408 | শফিকুল |
| ২৭. | মো: মনোয়ার হোসেন<br>F.P.I<br>ধামসোনা, সাভার, ঢাকা | 01715-698599 | [signature] |
| ২৮. | মো: সেলিম হোসেন<br>(F.P.I)<br>আশুলিয়া, সাভার, ঢাকা | 01911-951974 | [signature] |
| ২৯. | নিলুফার ইয়াসমীন<br>U.F.P.A<br>সাভার, ঢাকা | 01911-054714 | Nelu |
| ৩০. | মুহা: আবুল কালাম শিকদার<br>সহকারী উপজেলা পরিবার<br>পরিকল্পনা কর্মকর্তা, সাভার | 01712040171 | [signature] |
| ৩১. | আবু তৈয়ব মজুমদার<br>ম্যানেজার.<br>মেরী স্টোপস বাংলাদেশ | 01816-308616 | [signature] |
| ৩২. | মো: শেখ শরিফুল ইসলাম<br>FPI<br>উপজেলা প.প-অফিস, সাভার | 01922033903 | [signature] |

| ক্র: | নাম, পদবি ও ঠিকানা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ৩৩. | মোঃ ইউনুছ মিঞা<br>FPI, ইয়ারপুর ইউনিয়ন | 01721-812911 | |
| ৩৪. | মো: মোসলেম উদ্দিন<br>FPI, আমিন বাজার ইউনিয়ন | 01914231929 | মোসলেম উদ্দিন |
| ৩৫. | মোঃ মতিউর রহমান খান<br>নিজস্ব প্রতিবেদক<br>ইসলামিক টেলিভিশন | ০১৭২৬০৭১৭৩৬ | Rahman<br>৫.৬.২৩ |
| ৩৬. | মহসীন বিল্লাহ<br>ইমাম ও খতিব, মডেল মসজিদ | 01675754007 | |
| ৩৭. | Ratan Peter Gomes<br>Headmaster<br>Savar Adhar Chandra Govt. High School | 01716610797 | 5/6/2023 |
| ৩৮. | Sohel Md. Salek<br>FPI<br>Pathalia, Savar, Dhaka | 01711902530 | 05/06/23 |
| ৩৯. | Shimul Chandra Das<br>FPI<br>Bangaon, Savar, Dhaka | 01911-985945 | 05-06-23 |
| ৪০. | Florina Samadder<br>UFPA, Savar Dhaka | 01922927199 | Samadder |
| ৪১. | Gobindo Sarkar<br>MCH, FPO<br>Savar upozilla family planning centre | 01913074500 | |
| ৪২. | Shermima Akther<br>UFPA. Savar<br>Dhaka | 01719-47442 | |
| ৪৩. | Md. Rezaul Karim Tarafder<br>Upzela youth development officer<br>Savar. Dhaka | 01716-297552<br>savar@dyd.gov.bd | |

-৩৬২-

| ক্র. | নাম, পদবি ও ঠিকানা | মোবাইল ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|
| ৪৪. | মোহা: মাজহারুল ইসলাম<br>উপজেলা নির্বাহী অফিসার<br>সাভার, ঢাকা | ০১৭৬৬ ৪৪৪<br>০৬৪ | [signature] ০৫.৬.২৩ |
| ৪৫. | | | |
| ৪৬. | | | |
| ৪৭. | মো: জহিরুল ইসলাম | 01913-668654 | [signature] |
| ৪৮. | মো: আ: রশিদ<br>অফিস সহকারী<br>UNO office | 01781-452046 | Rashid |
| ৪৯. | | | |
| ৫০. | | | |