



বাংলাদেশ কৃষি উন্নয়ন কর্পোরেশন

কৃষি ভবন

৪৯-৫১, দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

(সংস্থাপন বিভাগ)

www.badc.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সম্পর্কিত ২৩ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত সভা'র কার্যবিবরণী

সভার সভাপতি : মেরিনা সারমীন, সচিব (প্রতিকল্প), বিএডিসি।

সভার তারিখ ও সময় : ২৩ সেপ্টেম্বর ২০২১; বেলা ৩.০০ ঘটিকা।

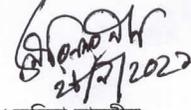
স্থান : জুম ক্লাউড প্ল্যাটফর্মে অনলাইন মিটিং।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সচিব মহোদয় জানান যে, দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি আর এস) বিষয়টি সরকারি দপ্তরে চালু হয়েছে হয়। উপপরিচালক (সংস্থাপন)-১ জানান, বিগত ২৭ জুন ২০২১ তারিখে সিনিয়র সচিব, কৃষি মন্ত্রণালয় মহোদয় এর সাথে চেয়ারম্যান, বিএডিসি মহোদয় এর ২০২১-২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হয়। উক্ত চুক্তি অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত মোট ০৪ (চারটি) সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে উপপরিচালক (সংস্থাপন) জনাব মোঃ রিয়াজুল ইসলাম সভার কার্যপত্র ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করেনঃ

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ
১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর পটভূমি, সংজ্ঞা, উদ্দেশ্য ও প্রয়োজনীয়তা, অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।	যেহেতু এটি একটি অবহিতকরণ সভা তাই উপপরিচালক (সংস্থাপন) পাওয়ার পয়েন্ট প্রজেক্টেশনের মাধ্যমে জি আর এস এর পটভূমি, সংজ্ঞা, উদ্দেশ্য ও প্রয়োজনীয়তা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধিক্ষেত্র, অভিযোগের প্রকৃতি, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি, আপিল দাখিল পদ্ধতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ/আপিল দাখিল পদ্ধতি, অসত্য ও হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয় সম্পর্কে আলোচনা করেন। যেহেতু বিষয়টি নতুন তাই সভাপতি মহোদয় এ বিষয় সম্পর্কে সবাইকে ব্যক্তিগতভাবে জেনে নেওয়ার পরামর্শ দেন। উপপরিচালক (সংস্থাপন) মহোদয় 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫, পরিমার্জিত ২০১৮' থেকে এ বিষয়ে বিস্তারিত জানা যাবে বলে সভায় অবহিত করেন। সকলের জানার সুবিধার্থে উক্ত নির্দেশনাটি কার্যবিবরণীর সাথে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫, পরিমার্জিত ২০১৮' কার্যবিবরণীর সাথে প্রেরণ করতে হবে।	সংস্থাপন বিভাগ, বিএডিসি।

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকা রী বিভাগ												
২	বিএডিসি'তে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাঃ	<p>উপপরিচালক (সংস্থাপন) মহোদয় জানান, বিএডিসি'র সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে প্রথমেই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা'র সাথে যোগাযোগ করতে হবে।</p> <p>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে। বিএডিসি'র ক্ষেত্রে অনিক হচ্ছেন সচিব, বিএডিসি।</p> <p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অথবা প্রাত্যাশিত সমাধান দিতে না পারলে আপিল কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে হবে। বিএডিসি'র ক্ষেত্রে আপিল কর্মকর্তা হচ্ছেন কৃষি মন্ত্রণালয় এর জিআরএস সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্মকর্তা। আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অথবা প্রাত্যাশিত সমাধান দিতে না পারলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলে অভিযোগ দেওয়া যাবে।</p> <p>অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।</p> <p>অভিযোগ দাখিল ডাকযোগে অথবা অনলাইনে দুভাবেই করা যায়।</p>	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি আর এস) সম্পর্কিত কোন যৌক্তিক অভিযোগ আসলে যথাসময়ে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	সকল বিভাগীয় প্রধান, বিএডিসি।												
৩	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) অবহিত করণ বিষয়ে সভা অনুষ্ঠান সংক্রান্ত প্রস্তাবঃ	<p>২০২১-২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুসারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত মোট ০৪ (চারটি) সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। উপপরিচালক (সংস্থাপন) মহোদয় সভায় প্রস্তাব রাখেন যে, মাঠ পর্যায়ের সেবা গ্রহিতাদের সাথে সংস্থাপন বিভাগের যেহেতু সরাসরি মিথস্ক্রিয়া হয় না তাই অন্য ০৩ (তিন) টি সভা বিএডিসি'র মাঠ পর্যায়ে কাজ করা তিনটি উইং বীজ, সেচ ও সার ব্যবস্থাপনা উইং আয়োজন করতে পারে এবং সভা অনুষ্ঠানের তথ্য/ ফিডব্যাক/প্রমাণক সংস্থাপন বিভাগ প্রেরণ করতে পারে। সেক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের সেবা গ্রহিতাগণ এ ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবে। প্রয়োজনে এ সংক্রান্ত বিষয়ে সংস্থাপন বিভাগের সহযোগিতা নেয়া যেতে পারে।</p>	<p>সভাপতি মহোদয় এ প্রস্তাবে সম্মতি প্রকাশ করেন এবং সভা আয়োজনসহ নিম্নোক্তভাবে কার্যক্রম গ্রহণের পরামর্শ দেনঃ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ক্র. নং</th> <th>উইং/বিভাগের নাম</th> <th>সম্ভাব্য বাস্তবায়নের সময়</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>০১.</td> <td>বীজ ও উদ্যান উইং (মহাব্যবস্থাপক (বীজ))</td> <td>২০ ডিসেম্বর ২০২১</td> </tr> <tr> <td>০২.</td> <td>ক্ষুদ্রসেচ উইং(ক্ষুদ্রসেচ বিভাগ)</td> <td>১৮ মার্চ ২০২২</td> </tr> <tr> <td>০৩.</td> <td>সার ব্যবস্থাপনা উইং (সার ব্যবস্থাপনা বিভাগ)</td> <td>২০ জুন ২০২২</td> </tr> </tbody> </table> <p>উক্ত সময়সীমার মধ্যে সভা আয়োজন করে সভার নোটিশ, ছবি, কার্যবিবরণী প্রমাণক হিসেবে সংস্থাপন বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।</p>	ক্র. নং	উইং/বিভাগের নাম	সম্ভাব্য বাস্তবায়নের সময়	০১.	বীজ ও উদ্যান উইং (মহাব্যবস্থাপক (বীজ))	২০ ডিসেম্বর ২০২১	০২.	ক্ষুদ্রসেচ উইং(ক্ষুদ্রসেচ বিভাগ)	১৮ মার্চ ২০২২	০৩.	সার ব্যবস্থাপনা উইং (সার ব্যবস্থাপনা বিভাগ)	২০ জুন ২০২২	বীজ ও উদ্যান উইং (মহাব্যবস্থাপ ক (বীজ))/ক্ষুদ্র সেচ উইং(ক্ষুদ্রসেচ বিভাগ)/সার ব্যবস্থাপনা উইং (সার ব্যবস্থাপনা বিভাগ)
ক্র. নং	উইং/বিভাগের নাম	সম্ভাব্য বাস্তবায়নের সময়														
০১.	বীজ ও উদ্যান উইং (মহাব্যবস্থাপক (বীজ))	২০ ডিসেম্বর ২০২১														
০২.	ক্ষুদ্রসেচ উইং(ক্ষুদ্রসেচ বিভাগ)	১৮ মার্চ ২০২২														
০৩.	সার ব্যবস্থাপনা উইং (সার ব্যবস্থাপনা বিভাগ)	২০ জুন ২০২২														

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



(মেরিনা সারমীন)
সচিব (প্রতিকল্প)
বিএডিসি

ও

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি আর এস) সংক্রান্ত
বিএডিসি'র ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

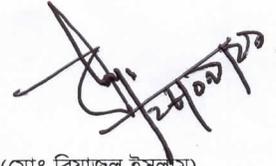


স্মারক নম্বর- ১২.০৬.০০০০.২০৩.০৫.৪১৯.১৭- ২৮৭০

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪২৮
২৮ সেপ্টেম্বর ২০১১

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

- ১
বিএডিসি, ঢাকা।
(সকল বিভাগীয়/ প্রকল্প প্রধান/ কমিটি)
- ২ চেয়ারম্যান মহোদয় এর একান্ত সচিব, বিএডিসি, ঢাকা।
- ৩ কম্পিউটার প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, বিএডিসি, ঢাকা (ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য)।
- ৪ সদস্য পরিচালক (অর্থ/ক্ষুদ্রসেচ/সার ব্যবস্থাপনা/বীজ ও উদ্যান) মহোদয়ের সহকারী ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বিএডিসি, ঢাকা।
- ৫ সচিব মহোদয় এর সহকারী ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বিএডিসি, ঢাকা।
- ৬ অফিস কপি/মাস্টার ফাইল।



(মোঃ রিয়াজুল ইসলাম)
উপপরিচালক
বিএডিসি, ঢাকা।

ফোন নম্বর: ৯৫৫৫৭১১

email: ds1est.badc@yahoo.com