গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-৩ শাখা
www.mor.gov.bd

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ১ম সভা সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব হাসান মাহমুদ যুগ্মসচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
সভার তারিখ	:	২০.১২.২০২২ খ্রি.।
সময়	:	বেলা ১১.০০ ঘটিকা।
স্থান	:	রেলপথ সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং ৯৩০, ৯ম তলা)।
সভায় উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট “ক”।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতি সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী আলোচনা করার জন্য উপসচিব (প্রশাসন-৩)-কে অনুরোধ করেন। উপসচিব (প্রশাসন-৩) জানান রেলপথ মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৭ এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার উল্লেখ রয়েছে। উক্ত কর্মপরিকল্পনা নিম্নরূপঃ

[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রজোয্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ;
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি;
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ;
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন;
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ;
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন;

উক্ত কর্মপরিকল্পনা [২.৩] অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সংক্রান্ত অদ্য ১ম সভা।

০২. সভায় বিগত সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন/অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। পরিচালক (পরিবহন) ও বাংলাদেশ রেলওয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভায় জানান যে, বাংলাদেশ রেলওয়ের দুই অঞ্চল ও চার ডিভিশন ই-নথির কার্যক্রম চালু নেই। যার কারনে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সময় প্রয়োজন হচ্ছে। কেননা প্রাপ্ত অভিযোগ ডাউনলোড করে ই-মেইল/পত্রের মাধ্যমে প্রেরণপূর্বক প্রয়োজনীয় তদন্ত সাপেক্ষে প্রাপ্ত জবাবের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়। সিএসটিই/টেলিকম দপ্তর হতে এটুআই বরাবর মহাব্যবস্থাপক/পূর্ব ও পশ্চিম এবং ডিআরএমগণের ই-নথির আওতায় আনার জন্য পত্র প্রেরণ করা হয়। বর্তমানে এটুআই কর্তৃক ডি-নথির কার্যক্রম চলমান থাকায় পরবর্তীতে ডি-নথির আওতায় আনা হবে মর্মে মৌখিকভাবে জানানো হয়।

০৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ রেলওয়ে আরও জানান যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৭ এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় উল্লেখিত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অদ্যাবধি আয়োজন করা হয়নি। তবে শীঘ্রই উক্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী প্রশিক্ষণ/সভার আয়োজন করা হবে।

০৪. সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়ঃ

সিদ্ধান্তঃ

৪ (ক) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৭ এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় উল্লেখিত (১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও (২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা যথাসময়ে আয়োজন করতে হবে।

বাস্তবায়নেঃ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, বাংলাদেশ রেলওয়ে।

৪ (খ) কর্মপরিকল্পনা [২.২] অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ করতে হবে।

বাস্তবায়নেঃ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, বাংলাদেশ রেলওয়ে।

৪ (গ) বাংলাদেশ রেলওয়ের বিভিন্ন আঞ্চলিক দপ্তরসমূহ তাঁদের দপ্তরে জরুরি ভিত্তিতে ই-নথি/ডি-নথির কার্যক্রম চালুর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

বাস্তবায়নেঃ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে {সিএসটি (টেলিকম), এটুআই কর্তৃপক্ষের সংগে যোগাযোগপূর্বক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন}।

০৫. সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(হাসান মাহমুদ)
যুগ্মসচিব

নং- ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২-১৬৮

তারিখঃ ১১ পৌষ ১৪২৯ / ২৬ ডিসেম্বর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) ঃ

০১। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০২। সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।
০৩। প্রধান পরিকল্পনা কর্মকর্তা, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০৪। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৫। সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৬। উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৪/৫/বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন/উন্নয়ন-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
০৭। পরিচালক (সংস্থাপন/পরিবহণ), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০৮। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা। (ওয়েব সাইটে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করা হলো)।
০৯। সিনিয়র সহকারী সচিব (অডিট-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
১০। সহকারী সচিব (বাজেট-১/২), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
১১। যুগ্মসচিব (প্রশাসন/উন্নয়ন-৩/অডিট ও আইসিটি) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

(সালমা পারভীন)
উপসচিব