



বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাপ্রার্থী/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ১ম সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	জনাব জালাল উদ্দিন আহমেদ যুগ্মসচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
সভার তারিখ	:	১৯.১২.২০২১
সময়	:	বেলা ১১.০০ ঘটিকা।
স্থান	:	রেলপথ সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং ৯৩০, ৯ম তলা)।

সভার উপস্থিতি:

সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয়ের উপসচিবগণ, সিনিয়র সহকারী সচিবগণ, বাংলাদেশ রেলওয়ের পরিচালক (সংস্থাপন), পরিচালক (পরিবহন) ও অন্যান্য কর্মকর্তাবৃন্দ সভায় উপস্থিত ছিলেন। সভার উপস্থিতি পরিশিষ্ট 'ক' তে উপস্থাপন করা হলো।

০২. সভার প্রারম্ভিক আলোচনা:

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতি ১ম সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী আলোচনা করার জন্য উপসচিব (প্রশাসন-৩)-কে অনুরোধ করেন। উপসচিব (প্রশাসন-৩) জানান রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে ৩০ নম্বর রয়েছে। এর মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিষয়ে ০৪ নম্বর রয়েছে। রেলপথ মন্ত্রণালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৭ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার উল্লেখ রয়েছে। উক্ত কর্মপরিকল্পনার মধ্যে (১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ (২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইন প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ (৩) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন (৪) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ (৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ইত্যাদি কার্যক্রম গ্রহণের উল্লেখ রয়েছে। উক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২১-২০২২ অর্থবছরে ০২টি (দুটি) অবহিতকরণ সভা আহ্বানের নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত নির্দেশনা অনুযায়ী ১ম সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে।

০৩. পরিচালক (পরিবহন), বাংলাদেশ রেলওয়ে ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভায় জানান যে, অনিক এর নিকট আগত অভিযোগসমূহের অধিকাংশই বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক-এর নিয়ন্ত্রাধীন বিভিন্ন দপ্তরকেন্দ্রিক হয়ে থাকে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার আইডি ও পাসওয়ার্ড এবং ই-নথির আইডি ও পাসওয়ার্ড একই। বাংলাদেশ রেলওয়ের রেলভবন ব্যতীত অন্যান্য দপ্তরে ই-নথির কার্যক্রম না থাকায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আগত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তিতে জটিলতা সৃষ্টি হচ্ছে।

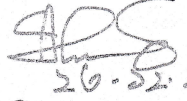
৯

অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য

০৪. সভায় উপস্থিত সম্মানিত কর্মকর্তাগণ এজেন্ডাভিত্তিক এবং সার্বিক বিষয়ে আলোচনায় স্বতঃস্ফূর্তভাবে অংশগ্রহণ করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
৪.১	আলোচ্য বিষয়-১: ই-নথির কার্যক্রম গ্রহণ সংক্রান্ত আলোচনা: বাংলাদেশ রেলওয়ের বিভিন্ন আঞ্চলিক দপ্তরসমূহে ই-নথির কার্যক্রম না থাকায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম জটিলতা সৃষ্টি হচ্ছে এ বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	বাংলাদেশ রেলওয়ের বিভিন্ন আঞ্চলিক দপ্তরসমূহে ই-নথির কার্যক্রম গ্রহণের সিদ্ধান্ত।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে
৪.২	আলোচ্য বিষয়-২: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বিষয়ে আলোচনা:- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় উল্লেখিত কার্যক্রম নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় যে সমস্ত কার্যক্রম গ্রহণের নির্দেশনা রয়েছে তা যথাযথভাবে বাস্তবায়ন।	(১) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে
৪.৩	আলোচ্য বিষয়-৩: বিভিন্ন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে আলোচনাঃ- বিভিন্ন মাধ্যমে বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	প্রতি মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অব্যর্থভাবে বিগত মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বিষয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা/২০১৫ (সংশোধিত ২০১৮) তে প্রদত্ত ছক অনুযায়ী তথ্য অত্র মন্ত্রণালয়ের প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	(১) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে (২) সরকারি রেলপথ পরিদর্শক, ঢাকা

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


 ২৬.১১.২০২১
 (জালাল উদ্দিন আহমেদ)
 যুগ্মসচিব
 রেলপথ মন্ত্রণালয়