বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.২৭.০০৫.২২- ৩৩০২

তারিখ: ১৪ ভাদ্র ১৪২৯ / ২৯ আগস্ট ২০২২

সভার নোটিশ

আগামী ৩১/০৮/২০২২ খ্রি: তারিখ বুধবার বেলা-১১.০০ ঘটিকায় ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও জিআরএস আপিল কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট-এর সভাপতিত্বে এ ট্রাস্টের সম্মেলন কক্ষে (৫ম তলা), অংশীজনের (Stakeholders) অংশগ্রহণে এক সভা অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

সভার আলোচ্যসুচি:

(০১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে অবহিতকরণ;
(০২) বিবিধ

29/8/2022
(মোঃ ফয়েজ আহম্মেদ খান)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ফোন: ২২৩৩৫০৭৬৪

বিতরণ:

০১। উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০২। উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০৩। ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০৪। সহকারী প্রধান প্রকৌশলী (সিভিল), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০৫। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি সেল), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০৬। জনাব ....।

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। পরিচালক (শিল্প ও বাণিজ্য/অর্থ/কল্যাণ)/সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০২। ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা **(সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা ও অংশীজনের আপ্যায়নের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন)**
০৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
০৪। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা **(এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য)**
০৫। অফিস কপি/গার্ড ফাইল

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)

বিষয়ঃ **বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (Stakeholders) অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:**

সভাপতি	:	জনাব এস এম মাহাবুবুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপিল কর্মকর্তা বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
সভার তারিখ	:	৩১/০৮/২০২২ খ্রিঃ
সভার সময়	:	বেলা ১১.০০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	সভাকক্ষ (৫ম তলা), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ৮৮, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা

সভায় কমিটির সদস্যবৃন্দের উপস্থিতি সংযোজনী-"ক"

সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত ট্রাস্টের কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ এবং ১৯৭১ সালে মহান মুক্তিযুদ্ধে অংশগ্রহণকারী বীর সেনানী সকল শ্রেণির বীর মুক্তিযোদ্ধাদের স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

০২। সভাপতি আরও বলেন, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ জন্য যে কোনো অভিযোগ করার জন্য হটলাইন নম্বর ১৬১৭১ খোলা হয়েছে। উক্ত হটলাইন নম্বররে ফোন দিয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন। সেবা প্রত্যাশিদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন করার প্রতি গুরুত্ব প্রদান করতে হবে। অত:পর তিনি সহকারী কর্মকর্তা (প্রশাসন) কে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভার কার্যপত্র উপস্থাপনের অনুরোধ জানান।

চলমান পাতা-০২

০৩। সহকারী কর্মকর্তা (প্রশাসন) বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি বিহীন সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। বয়সের ভারে ন্যূজ হয়ে যাওয়া বীর মুক্তিযোদ্ধাদের সেবা গ্রহণের জন্য গ্রাম-গঞ্জ হতে ঢাকায় আসা অনেক কষ্টসাধ্য ব্যাপার। তাই তাঁদের সেবা প্রদান প্রক্রিয়া যাতে আরও সহজ থেকে সহজতর করা যায়, তার জন্য বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট কাজ করে যাচ্ছে। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা উপস্থাপন করেন এবং উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করেন। তিনি সভায় উপস্থিত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধাদের পরামর্শমূলক বক্তব্য উপস্থাপনের আহবান জানান।

০৪। জনাব মোঃ বাহার উদ্দিন রেজা, বীর প্রতীক বলেন, পূর্বে আমাদেরকে যেভাবে নাজেহাল/হয়রানি করা হতো তা বলার অপেক্ষা রাখেনা। বর্তমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় আল্লাহ কর্তৃক প্রদত্ত। প্রধান কার্যালয়ের পুরাতন জরাজীর্ণ ভবনটি তিনি যেভাবে সাজিয়েছেন তা কেউ চোখে না দেখলে বিশ্বাস করবেনা। ডাবল ভাতা প্রদান ও ভাতাভোগীর মৃত্যুর পর যে সকল ব্যাংক একাউন্টে শত কোটি টাকা গচ্ছিত ছিল তা তিনি যেভাবে আদায় করছেন এক কথায় অবিশ্বাস্য। তিনি এসংক্রান্ত টাকা উত্তোলনের জন্য ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়কে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান।

০৫। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আনোয়ার হোসেন পাহাড়ী, বীর প্রতীক বলেন, বিগত দিনে এ ট্রাস্ট যে ভাবে চলছিল তাতে করে ট্রাস্টের পচন ধরেছিল। আমরা বীর মুক্তিযোদ্ধারা অসহায় ছিলাম। তাদের কথা বলার কোনো জায়গা ছিলনা। বর্তমানে অবস্থার পরিবর্তন হয়েছে। এছাড়াও তিনি সাধারণ মুক্তিযোদ্ধাদের ন্যায় বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট থেকে ভাতাপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধাদেরও স্মার্টকার্ড প্রদানের জন্য অনুরোধ জানান।

০৬। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব রফিকুল ইসলাম বলেন, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মানসিক অবস্থার অনেক পরিবর্তন হয়েছে। তাৎক্ষণিকভাবে কাজ দেয়ার ফলে আর কোনো অভিযোগ করার প্রয়োজন হয়না।আবু তাহের রাষ্ট্রীয় সম্মানী ভাতা ও চিকিৎসা বিল যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাদের স্ব-স্ব ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করার ফলে ভাতা উত্তোলন সংক্রান্ত কষ্ট অনেকটা লাঘব হওয়ায় তিনি ট্রাস্ট কর্তৃপক্ষকে সকল ভাতাভোগীদের পক্ষ হতে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। কোনো ব্যক্তি বেনামে মিথ্যা অভিযোগ করলে এ বিষয়ে মিথ্যা অভিযোগকারীকে আইনের আওতায় আনার জন্য তিনি ট্রাস্ট কর্তৃপক্ষকে অনুরোধ জানান।

০৬। অত:পর বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

<u>সিদ্ধান্ত:</u>

(ক) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে যথাসময়ে সভা আয়োজন করতে হবে;

(খ) মিথ্যা অভিযোগের কারণে জাতির শ্রেষ্ঠ সন্তান বীর মুক্তিযোদ্ধাগণ যাতে হয়রানির স্বীকার না হয় সে বিষয়ে যাচাই-বাছাই করে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

(গ) প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

(ঙ) হটলাইন সেবার মান (১৭১৬১) আরও বৃদ্ধি করতে হবে।

০৭। সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপীল কর্মকর্তা
ফোন: ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.২৭.০৫.২২-১১৪৬

তারিখ: ২৭ ভাদ্র ১৪২৯
~~০৭ ডিসেম্বর~~ ২০২২
১১ সেপ্টেম্বর

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

(০১) জনাব ছালেহ আহমেদ, উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০২) জনাব আবুল কালাম আজাদ, ব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৩) জনাব মোঃ জামিল আহমেদ, বেসিক কর্মকর্তা (শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৪) জনাব মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম, সহকারী প্রধান প্রকৌশলী (সিভিল), প্রকৌশল শাখা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৫) জনাব ফয়েজ আহমেদ খান, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৬) জনাব শেখ গোলাম সরোয়ার, সহকারী প্রোগ্রার (আইসিটি) ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, এনআইএস, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো)
(০৭) জনাব ....

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

০১। যুগ্মসচিব (সনদ ও প্রত্যয়ন) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক),মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০২। পরিচালক (শিল্প ও বাণিজ্য/অর্থ/কল্যাণ), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
০৩। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
০৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

১১/৯/2022

(মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)