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

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩.৭৭৭৩

তারিখ: ১৯ আশ্বিন ১৪৩০ ব:
০৪ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি:

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (জি.আর.এস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৩ খ্রি:) মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন (প্রমাণকসহ) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি.আর.এস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪-এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৩খ্রি:) মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন (প্রমাণকসহ) সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক .... ফর্দ।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

সচিব
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

[দৃ: আ: যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য:

০১। পরিচালক, অর্থ/কল্যাণ ও গবেষণা/বাণিজ্য ও উন্নয়ন, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০২। পরিচালক (প্রশাসন) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা
০২। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রেরণ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আহবান	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা		-	-	২	-	-	১	-	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে [সভা আহবান প্রযোজ্য নেই]
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	০২/০৮/২০২৩ ০৪/০৯/২০২৩ ০৪/১০/২০২৩
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে ০১টি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে ০১টি)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে ০১টি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে ০১টি)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	০৯/০৮/২০২৩

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

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩.৯০৮০

তারিখ: ১৭ আশ্বিন ১৪৩০ ব: / ০২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি:

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি.আর.এস) সেপ্টেম্বর-২০২৩ খ্রি: মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সেপ্টেম্বর-২০২৩ খ্রি: মাসের মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) ফর্দ।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

O/C

সচিব
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩.৯০৮০

তারিখ: ১৭ আশ্বিন ১৪৩০ ব: / ০২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রি:

অনুলিপি:

০১। পরিচালক (অর্থ/কল্যাণ/শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০২। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০৩। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে প্রতিবেদন ও পত্রটির আপলোড নিশ্চিত করবেন)।
০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	০	১	০	০	১	০	০

Bangladesh 50

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

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩: ৮২০

তারিখ: ১৮ শ্রাবণ ১৪৩০ ব:
০২ আগস্ট ২০২৩ খ্রি:

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি.আর.এস) জুলাই-২০২৩ খ্রি: মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) জুলাই-২০২৩ খ্রি: মাসের মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) ফর্দ।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

সচিব
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

অনুলিপি:

০১। পরিচালক (অর্থ/কল্যাণ/শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০২। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০৩। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে প্রতিবেদন ও পত্রটির আপলোড নিশ্চিত করবেন)।
০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	০	১	০	১	০	০	১০০

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 অংশীজনের (Stakeholders) সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি	:	জনাব এস এম মাহাবুবুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আপিল কর্মকর্তা বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
সভার তারিখ	:	০৯-০৮-২০২৩ 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, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সেবার মান বৃদ্ধি এবং জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার অন্যতম একটি মাধ্যম। তিনি আরও বলেন, জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সুসংহতকরণের 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 ট্রাস্টের যে কোনো বিষয়ে অভিযোগ করার জন্য হটলাইন নম্বর ১৬১৭১ খোলা হয়েছে। উক্ত হটলাইন নম্বরে 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 ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভার কার্যপত্র উপস্থাপনের অনুরোধ জানান।

০৩। ব্যবস্থাপক (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 ন্যুজ 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।

চলমান পাতা-০২

০৪। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব মোঃ মাজেদুল ইসলাম জানান যে, ট্রাস্টে আমরা এখন সহজে সকল সেবা পাচ্ছি। বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মানসিক অবস্থার অনেক পরিবর্তন হয়েছে। তাৎক্ষণিকভাবে কাজ দেয়ার ফলে আর কোনো অভিযোগ করার প্রয়োজন হয়না। তাছাড়া রাষ্ট্রীয় সম্মানী ভাতা ও চিকিৎসা বিল যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাদের স্ব-স্ব ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করার ফলে ভাতা উত্তোলন সংক্রান্ত কষ্ট অনেকটা লাঘব হয়েছে।

০৫। তিনি বলেন, অন্যান্য সংস্থার সেবা যেমন বিদ্যুৎ বিল মওকুফের বিষয়ে ডিপিডিসি কিছু বিষয় স্পষ্ট করার জন্য পত্র দিয়েছে। উক্ত পত্রে উল্লিখিত বিষয়ে স্পষ্টীকরণ করার জন্য তিনি অনুরোধ জানান। তৎপ্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় জানান যে, বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের চহিত তথ্য প্রেরণ করা হয়েছে। যদি কোনো সমস্যা থাকে তা হলে আবার তা স্পষ্টীকরণ করা হবে।

০৬। সভায় তিনি আরও বলেন, জানতে পারলাম মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে ইএফটি'র মাধ্যমে ভাতা প্রদানের প্রক্রিয়া গ্রহণ করছে। কিন্তু আমরা বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট থেকে ইএফটি'র মাধ্যমে ভাতা পেতে ইচ্ছুক। মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় প্রশাসনিক কার্যক্রম গ্রহণ করবে আর বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট বীর মুক্তিযোদ্ধাদের সেবা প্রদান করবে।

০৭। যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা জনাব আনোয়ার হোসেন পাহাড়ী, বীর প্রতীক বলেন, সাধারণ মুক্তিযোদ্ধাগণ ইতোমধ্যেই ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড পেয়েছে। তিনি যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধ পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার এবং শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড প্রদানের জন্য অনুরোধ জানান।

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

সিদ্ধান্ত:

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

(খ) যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা, খেতাবপ্রাপ্ত বীর মুক্তিযোদ্ধা ও মৃত যুদ্ধাহত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার, খেতাবপ্রাপ্ত মৃত বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবার এবং শহিদ বীর মুক্তিযোদ্ধা পরিবারবর্গকে ডিজিটাল সার্টিফিকেট ও স্মার্টকার্ড প্রদানের জরুরি 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 নিস্পত্তি সংক্রান্ত আপীল কর্মকর্তা
ফোন: ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩.৭৪৫

তারিখ: ১৬ ভাদ্র ১৪৩০ব:
৩১ আগস্ট ২০২৩ খ্রি:

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

(০১) জনাব মোঃ খোরশেদ আলম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০২) জনাব মোঃ জামিল আহমেদ, উপমহাব্যবস্থাপক (শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৩) জনাব মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৪) জনাব মোঃ সাজ্জাদুল ইসলাম, সহকারী প্রধান প্রকৌশলী (সিভিল), প্রকৌশল শাখা, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
(০৫) জনাব মো: ইকবাল হোসেন, সহকারী প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, 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 নিশ্চিত 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
০৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
০৫। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

(মোঃ ফয়েজ আহমেদ খান)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে অংশীজনের সমন্বয়ে (Stakeholders) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সভায় উপস্থিত কর্মকর্তা ও অংশীজনদের স্বাক্ষর।

সভার তারিখ : ০৯/০৮/২০২৩খ্রি: **সময় : বেলা ১১.০০ ঘটিকা**

ক্রমিক নং	কর্মকর্তা/অংশীজনের নাম ও পদবি	স্বাক্ষর
০১	মুক্তিযোদ্ধা বীর মুক্তিযোদ্ধা মো: আব্দুল লতিফ	[signature]
০২	" " এম এ হান্নান, [illegible]	[signature]
০৩	" " [illegible]	[signature]
০৪	[illegible] হোসেন [illegible] বীর প্রতীক	[signature]
০৫	মো: [illegible]	[signature]
০৬	মো: [illegible] উদ্দিন	[signature]
০৭	[illegible] DGM (W)	[signature]
০৮	মো: [illegible] Manager	[signature]
০৯	মো: [illegible]	[signature]
১০	মো: [illegible]	[signature]
১১	কে, এম, [illegible]	[signature]
১২	[illegible]	[signature]
১৩	মো: [illegible]	[signature]
১৪	মো: [illegible]	[signature]
১৫	আবুল হোসেন [illegible]	[signature]
১৬	আব্দুল [illegible] চৌধুরী	[signature]
১৭	মো: [illegible]	[signature]

১৮	মো: আনোয়ারউদ্দিন মীর সহ: পরিচালক - প্রশাসন	[signature] ৯/৮/২৩
১৯	মো: ইকবাল হোসেন (ACA)	[signature] ০৩/০৮/২৩
২০	মো: ফজলুল হক অফিস সহ:	[signature] ০৩/৮/২৩
২১	মো: মোহন মিয়া সহ: প্রেস-১	[signature] ৯/৮/২৩
২২	মো: আবদুল মতিন সরকার	[signature]
২৩		
২৪		

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

স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩.৭৫৫

তারিখ: ২০ ভাদ্র ১৪৩০ ব:
০৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রি:

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জি.আর.এস) আগস্ট-২০২৩ খ্রি: মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) আগস্ট-২০২৩ খ্রি: মাসের মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) ফর্দ।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ২২৩৩৮১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

সচিব
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সরকারি পরিবহনপুল ভবন
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

অনুলিপি:

০১। পরিচালক (অর্থ/কল্যাণ/শিল্প ও বাণিজ্য), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০২। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
০৩। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে প্রতিবেদন ও পত্রটির আপলোড নিশ্চিত করবেন)।
০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

২৩

আগস্ট, ২০২৩ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির চিত্র

প্রাপ্ত অভিযোগ

মোট অভিযোগ ০

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত	জের
০	০

প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা

চলমান	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
০	০

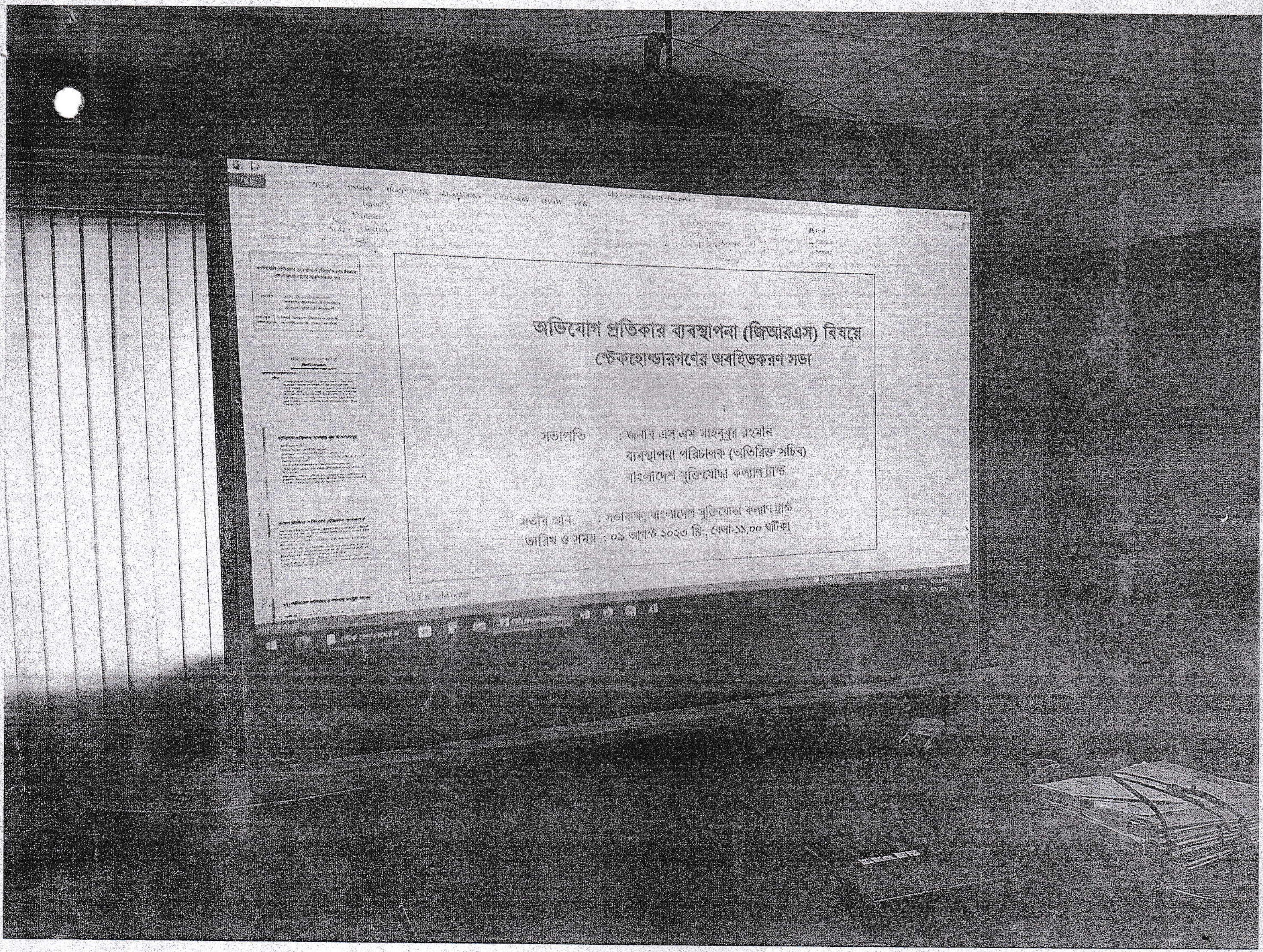
সময় অতিক্রান্ত	নিষ্পত্তিকৃত
০	০

অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (০%)

আপিলের হার (০%)

মোট প্রতিক্রিয়া ০ টি

গড় রেটিং ০


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের অবহিতকরণ সভা
সভাপতি : জনাব এস এম মাহবুবুর রহমান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
সভার স্থান : সভাকক্ষ, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
তারিখ ও সময় : ০৯ আগস্ট ২০২৩ খ্রি., বেলা-১১.০০ ঘটিকা