বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
www.cooperative.atwari.panchagarh.gov.bd

আদেশ নং-১৬৭ তারিখঃ ০৭/০৭/২০২২ খ্রিঃ।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্ন-বর্ণিত কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে কমিটি গঠন করা হলোঃ

ক্র. নং	নাম, পদবী ও কর্মস্থল	কমিটিতে পদবী
১.	জনাব রোকেয়া খাতুন উপজেলা সমবায় অফিসার আটোয়ারী, পঞ্চগড়।	আহবায়ক
২.	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয় আটোয়ারী, পঞ্চগড়।	সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট

কমিটির কার্যপরিধি: (TOT):

১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) কর্মপরিকল্পনাবাস্তবায়ন করবেন।
২. উক্ত কমিটির ফোকাল পয়েন্ট প্রতি ত্রৈমাসিক/ষান্মাসিক/বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক উপজেলা সমবায় অফিসার, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর নিকট উপস্থাপন করবেন;
৩. অত্র উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী এর ওয়েব পোটাল এবং জেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড় মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করবেন।

৭/৭/২২

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
ফোনঃ ০২৫৮৯৯-৪২৮৪২
ucoatwari@gmail.com

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:-
১. যুগ্ম-নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
২. জেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড়।
৩. জনাব ..../সহকারী পরিদর্শক/অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
৪. অফিস কপি।

১.১/২

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন সমবায়ে উন্নয়ন"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
http://cooperative.atwari.panchagarh.gov.bd/

স্মারক নং-৪৭.৬১.৭৭০৪.০০০.০৫.০০৩.২২-২৬৫,

তারিখঃ ০১/০৮/২০২২খ্রিঃ।

নোটিশ

বিষয়: উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পা, ২০২২-২০২৩ কমিটির সভা আহবান প্রসঙ্গে।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত" কর্ম-পরিকল্পা, ২০২২-২০২৩ কমিটির সভা আগামী ১১/০৮/২০২২ খ্রি. তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার সকাল ১০.০০ ঘটিকার সময় উপজেলা সমবায় অফিসার, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অফিস কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্টদের যথাসময়ে উপস্থিত থাকা জন্য বলা হলো।

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন কমিটি।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:-

১. যুগ্ম-নিবন্ধক বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
২. জেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড়।
৩. জনাব ..../সহকারী পরিদর্শক/অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
৪. অফিস কপি।

১.১/২

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে গঠিত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কমিটির" সভায় উপস্থিতির স্বাক্ষর

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী অফিস কক্ষ।
তারিখ : ১১/০৮/২০২২ খ্রি.।
রোজ : বৃহস্পতিবার।
সময় : সকাল ১০:০০ ঘটিকা।

ক্র. নং	নাম, পদবী ও কর্মস্থল	উপস্থিতির স্বাক্ষর
১.	জনাব রোকেয়া খাতুন উপজেলা সমবায় অফিসার আটোয়ারী, পঞ্চগড় ও আহবায়ক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন কমিটি	১১/৮/২২
২.	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয় আটোয়ারী, পঞ্চগড়। ও সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন কমিটি	১১/০৮/২২

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে গঠিত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কমিটির" সভার কার্য-বিবরণী :

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
তারিখ : ১১/০৮/২০২২খ্রি.।
রোজ : বৃহস্পতিবার।
সময় : সকাল ১০:০০ ঘটিকা।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা (পরিশিষ্ট-'ক') তে সন্নিবেশিত।

সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কাজ শুরু করার জন্য জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন, সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় ও সদস্য সচিব, "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কমিটির" উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় কে বলেন।

এরপর সভাপতির নির্দেশনার প্রেক্ষিতে আলোচ্য সূচি মোতাবেক আলোচনা করা হয় এবংনিম্ন-লিখিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহিত হয়।

ক্র. নং	আলোচনার বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্মকর্তা/ কর্মচারী
১.	বিগত সভার কার্য-বিবরণী পাঠ ও অনুমোদন।	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর ২০২১-২২ অর্থ বছরের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কমিটির" বিগত সভার কার্য-বিবরণী পাঠ ও অনুমোদন করা হয়।	-
২.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [১.১.১] সুচকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণ বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	২০২২-২৩ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিকে [১.১] সুচকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণ করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট
৩.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [১.২.১] সুচকে নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সভায় প্রতিদিন জিআরএস সফটওয়্যারে অনলাইনে অভিযোগ করেছে কি না, তা দেখে ব্যবস্থা নেয়া এবং অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট
৪.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [১.৩.১] সুচকে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সভায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিমাসের মাসিক প্রতিবেদন মাসের প্রথম সপ্তাহের প্রথম কর্মদিবসে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ বিষয়ে করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	অফিস সহকারী, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
৫.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [২.২.১] সুচকে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সভায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ বিষয়ে করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	অফিস সহকারী, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।

২.২/৪

ক্র. নং	আলোচনার বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্মকর্তা/ কর্মচারী
৬.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [২.২.২] সুচকে কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন নিয়ে আলোচনা করা হয়।	সভায় জানানো হয় যে, উক্ত সুচকে মোট ০২(দুই) টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। সেক্ষেত্রে কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আগামী ২৪-৮-২০২২ তারিখে আয়োজন করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট
৭.	সভায় ২০২২-২৩ অর্থ বছরের [২.৩.২] সুচকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন নিয়ে আলোচনা করা হয়।	সভায় জানানো হয় যে, উক্ত সুচকে মোট ০২(দুই) টি সভা আয়োজন করতে হবে। সেক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ২য় কোয়াটারে আয়োজন করার সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

স্বাক্ষর/-রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন কমিটি।

স্মারকনং- ৪৭.৬১.৭৭৭৩.০০০.০৫.০২.২২-২৭৮, তারিখ : ১১/০৮/২০২২ খ্রি.।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:-

৫. যুগ্ম-নিবন্ধক বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
৬. জেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড়।
৭. জনাব ..../সহকারী পরিদর্শক/অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
৮. অফিস কপি।

১১/৮/২২

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
☎০২৫৮৯৯৪২৮৪২
ই-মেইল: ucoatwari@gmail.com.

১.১/৫

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
http://cooperative.atwari.panchagarh.gov.bd/

"অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েব সাইটে হালনাগাদকরণ" সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.১.১ অনুযায়ী ১ম ত্রৈমাসিকে জুলাই,২০২২ হতে সেপ্টেম্বর,২০২২ পর্যন্ত সর্বশেষ গত ২৮-৯-২০২২ খ্রিঃ তারিখে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েব সাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে। ফলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.১.১ "অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েব সাইটে হালনাগাদকরণ" বাস্তবায়ন" সংক্রান্ত বিষয়ে ১০০% অর্জন হয়েছে। এ সংক্রান্ত তথ্য আটোয়ারী এর ওয়েবপোটাল সংরক্ষিত আছে।

২৮/৯/২২

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
☎০২৫৮৯৯৪২৮৪২
ই-মেইল: ucoatwari@gmail.com

১.২.১

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন সমবায়ে উন্নয়ন"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
http://cooperative.atwari.panchagarh.gov.bd/

"অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত" সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.২.১ অনুযায়ী ১ম ত্রৈমাসিকে জুলাই,২০২২ হতে সেপ্টেম্বর,২০২২ পর্যন্ত সর্বশেষ গত ২৯-৯-২০২২ খ্রিঃ তারিখ পর্যন্ত কেহ অনলাইনে/অফলাইনে অভিযোগ দায়ের করেননি। ফলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ১.২.১ "অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত" সংক্রান্ত বিষয়ে ১০০% অর্জন হয়েছে।

২৯/৯/২২

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
☎০২৫৮৯৯৪২৮৪২
ই-মেইল: ucoatwari@gmail.com

২.২/১

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
http://cooperative.atwari.panchagarh.gov.bd/

স্মারক নং-৪৭.৬১.৭৭০৪.০০০.০৫.০০৩.২২-২৮২, তারিখঃ ১৪/০৮/২০২২খ্রিঃ।

নোটিশ

বিষয়: উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা,২০২২-২০২৩ এর ২.২ অংশের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণ" এ অংশ গ্রহণ প্রসঙ্গে।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা,২০২২-২০২৩ এর ২.২ অংশের অংশের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে বিষয়ে আগামী ২৪-০৮-২০২২খ্রি. তারিখ রোজ বুধবার সকাল ১০.০০ ঘটিকার সময় উপজেলা সমবায় অফিসার, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অফিস কক্ষে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণ" অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণে অত্র কার্যালয়ে সংশ্লিষ্টদের যথাসময়ে উপস্থিত থাকা জন্য বলা হলো।

১৪/৮/২২

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা বাস্তবায়ন কমিটি।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:-

১. যুগ্ম-নিবন্ধক বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর বিভাগ, রংপুর।
২. জেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড়।
৩. জনাব ..../সহকারী পরিদর্শক/অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
৪. অফিস কপি।

২.২/২

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের অংশের উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা,২০২২-২০২৩ এর ২.২ অংশের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণ" এর উপস্থিতির স্বাক্ষর

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী অফিস কক্ষ।
তারিখ : ২৪/০৮/২০২২ খ্রি.।
রোজ : বুধবার।
সময় : সকাল ১০:০০ ঘটিকা।

ক্র. নং	নাম, পদবী ও কর্মস্থল	উপস্থিতির স্বাক্ষর
১.	জনাব রোকেয়া খাতুন উপজেলা সমবায় অফিসার আটোয়ারী, পঞ্চগড় ও আহবায়ক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা বাস্তবায়ন কমিটি	[signature] 24/8/22
২.	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন সহকারী পরিদর্শক উপজেলা সমবায় কার্যালয় আটোয়ারী, পঞ্চগড়। ও সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা বাস্তবায়ন কমিটি	[signature] ২৪/০৮/22

২.২/৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পরিকল্পা,২০২২-২০২৩ এর ২.২ অংশের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণ" বিষয়ক প্রশিক্ষণ সভার কাযবিবরণী

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়।
সময় : সকাল ১০.০০ ঘটিকা।
তারিখ : ২৪-০৮-২০২২ খ্রিঃ।

জনাব রোকেয়া খাতুন, উপজেলা সমবায় অফিসার, আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর সভাপতিত্বে উপজেলা সমবায় কার্যালয়, আটোয়ারীর ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর "জিআরএস" সফটওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণের কাজ শুরু হয়। প্রশিক্ষণে উপস্থিত পৃথকভাবে সংযুক্ত (পরিশিষ্ট-ক)

প্রশিক্ষণের শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে, অনেক ক্ষেত্রে সমবায়ীরা ন্যায্য অধিকার থেকে বঞ্চিত হওয়ার ফলে বিভিন্ন অভিযোগের সৃষ্টি হচ্ছে। আর এসব অভিযোগের প্রতিকারের জন্য সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে জনগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবার মান অক্ষুন্ন রাখা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেকের উপর বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। সরকারী অর্থে যে কোন সেবার বিষয়ে তথ্য প্রাপ্তি ও অভিযোগ করার সুযোগ প্রতিটি জনগণের অধিকার। সেক্ষেত্রে জনগণের প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের সঠিক ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা,২০১৫ (পরিমার্জিত,২০১৮)" জারী এবং অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার (GRS) চালু করা হয়েছে। উপজেলা সমবায় কার্যলিয়,আটোয়ারী, পঞ্চগড় এর "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি(সিটিজেন চার্টার)" এ উল্লিখিত সেবা সমূহ নির্ধারিত সময় না পেলে সাধারণ জনগণ বা স্টেক হোল্ডার অনলাইনে www.grs.gov.bd এই ঠিকানায় সরাসরি অভিযোগ করতে পারেন। এক্ষেত্রে তিনি কোন সমবায়ী উপজেলা সমবায় কার্যলিয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড় হতে কোন কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি নিম্নরূপভাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এ অভিযোগ করতে পারবেন মর্মে অবহিত করেন:

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা জেলা সমবায় কার্যলিয়, কায়েতপাড়া (ষ্টেডিয়ামের পার্শ্বে), পঞ্চগড়।	নামঃ জনাব মোঃ মোস্তফা কামাল পদবীঃ জেলা সমবায় অফিসার(ভারপ্রাপ্ত) ফোনঃ ০১৭১৪-৫৫৮১৪১ ই-মেইলঃ dco_panchagarh@yahoo.com ওয়েবঃ http://cooperative.panchagarh.gov.bd/	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা বিভাগীয় সমবায় কার্যালয় রংপুর বিভাগ, রংপুর বাসা নং-১৮৩, রোড নং-৫৪০০ রাধা বল্লভ, রংপুর-৫৪০০।	নামঃ জনাব মুহাঃ শাহীনুর ইসলাম পদবীঃ উপ-নিবন্ধক ফোনঃ 01731339328 ই-মেইলঃ shahinur03@yahoo.com ওয়েবঃ http://coop.rangpurdiv.gov.bd/	২০ কার্যদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সভাপতি, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	পদবীঃ সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ফোনঃ ০১৭৮৭-৬৭৪৯৯৯ ই-মেইলঃ secy_cnr@cabinet.gov.com ওয়েবঃ https://cabinet.gov.bd/	৬০ কার্যদিবস

অনলাইনে (www.grs.gov.bd) দাখিল করে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/ট্র্যাকিং নম্বর সংগ্রহ করতে হবে মর্মে জানান। এরপর "আপিল কর্মকর্তা" আপিল প্রাপ্তির ২০ (কুড়ি) কর্মদিবসের মধ্যে আপিল নিষ্পত্তি করবেন। যদি "আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা" এর সিদ্ধান্তে সংক্ষুব্ধ হলে অনলাইনে (www.grs.gov.bd) অথবা প্রচলিত পদ্ধতিতে GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকার ৬.৩(খ) মোতাবেক সভাপতি, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বরাবরে আপিল কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ করা যাবে।

2.2/8

উক্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল আবেদন প্রাপ্তির ৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে আবেদনটি নিষ্পত্তি করবেন মর্মে উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন। অনলাইনে অভিযোগ (www.grs.gov.bd) দাখিলের ক্ষেত্রে তিনি ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার অথবা অন্যান্য ডিজিটাল সেন্টারসমূহের সহায়তা গ্রহণ করার জন্য উপস্থিত সকলকে পরামর্শ প্রদান করেন। এছাড়া তিনি আরো জানান যে, কোন অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা অন্য কোন অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) এর সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করবেন। এইরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোন অভিযোগ কর্তৃপক্ষ বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভূক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলে অনুমতি পাবেন না।

এরপর সভার সভাপতি জনাব রোকেয়া খাতুন, উপজেলা সমবায় অফিসার, আটোয়ারী পঞ্চগড় উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন যে, ০৩(তিন)টি বিষয়ের ক্ষেত্রে অভিযোগ দাখিল করা যাবে না। ০৩(তিন)টি বিষয় হলো ১। কোন আদালতে বিচারাধীন/তদন্তাধীন বিষয়ে, ২। তথ্য অধিকার সংক্রান্ত বিষয়ে এবং ৩। আদেশ প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে। উপজেলা সমবায় অফিসার অতঃপর অদ্যকার "জিআরএস" সফটওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণের সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

স্বাক্ষর/-রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন কমিটি।

স্মারকনং- ৪৭.৬১.৭৭০৪.০০০.০৫.০০৩.২২-২৮৯, তারিখ : ২৪/০৮/২০২২ খ্রি.।

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো :

১. জেলা সমবায় কার্যালয়, পঞ্চগড়।

২. অফিস কপি।

24/8/22

রোকেয়া খাতুন
উপজেলা সমবায় অফিসার
আটোয়ারী, পঞ্চগড়
☎০২৫৮৯৯৪২৮৪২
ই-মেইল: ucoatwari@gmail.com.