

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বস্ত্র অধিদপ্তর  
বিটিএমসি ভবন (১০ম তলা)  
৭-৯ কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫।  
www.dot.gov.bd



স্মারক নম্বর-২৪.০২.০০০০.০০২.২৭.০০১.১৯ - ২০১৫

তারিখঃ ০৬ অগ্রহায়ন ১৪২৭ বঙ্গাব্দ  
২৬ নভেম্বর ২০২০ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : বস্ত্র অধিদপ্তরের ২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের ১.৩নং কার্যক্রমের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে, বস্ত্র অধিদপ্তরের ২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের ১.৩নং কার্যক্রমের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে গত ০৫.১১.২০২০ তারিখে মহাপরিচালক মহোদয়ের সভাপতিত্বে এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভার কার্যবিবরণী সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

( এ.কে.এম. রাজিবুর রহমান )

উপপরিচালক (কারিগরি )

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

বিতরণ কার্যার্থে : (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। অধ্যক্ষ, টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, জোরারগঞ্জ, চট্টগ্রাম/পাবনা/বেগমগঞ্জ, নোয়াখালী।
- ২। অধ্যক্ষ, শহীদ আবদুর রব সেরনিয়াবাত টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, বরিশাল।
- ৩। অধ্যক্ষ, বঙ্গবন্ধু টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, কালিহাতী, টাংগাইল।
- ৪। অধ্যক্ষ, ড. এম. এ ওয়াজেদ মিয়া টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, পীরগঞ্জ, রংপুর।
- ৫। অধ্যক্ষ, শেখ কামাল টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, ঝিনাইদহ।
- ৬। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) (অঃদাঃ), বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৭। অধ্যক্ষ, টেক্সটাইল ইনস্টিটিউট, টাংগাইল/দিনাজপুর/চট্টগ্রাম/রংপুর/নাটোর/গৌরনদী/খুলনা।
- ৮। উপ-পরিচালক, বিভাগীয় বস্ত্র অধিদপ্তর, ঢাকা/চট্টগ্রাম/খুলনা/রাজশাহী। (অধীনস্থ কার্যালয় ও টেক্সটাইল ভোকেশনাল ইনস্টিটিউটসমূহকে জানানোর অনুরোধসহ)
- ৯। জনাব সাইফুল ইসলাম, লাইব্রেরিয়ান, বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। (ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য)
- ১০। অফিস কপি।

অনুলিপি:

- ১। যুগ্মসচিব (বাজেট), বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, বস্ত্র অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বস্ত্র অধিদপ্তর  
বিটিএমসি ভবন (১০ম তলা)  
৭-৯ কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫।  
www.dot.gov.bd



স্মারক নম্বর-২৪.০২.০০০০.০০২.২৭.০০১.১৯ - ১০২০

অনুমতি  
তারিখঃ ০৪ কার্তিক ১৪২৭ বঙ্গাব্দ  
২৯ নভেম্বর ২০২০ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : বস্ত্র অধিদপ্তরের ২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের ১.৩নং কার্যক্রমের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : দিলীপ কুমার সাহা  
মহাপরিচালক, বস্ত্র অধিদপ্তর।  
সভার স্থান : বস্ত্র অধিদপ্তরের সভাকক্ষ ( কক্ষ নং-০৩)  
তারিখ : ০৫/১১/২০২০, সময়: বিকাল ৩ ঘটিকা।  
(Zoom App এর মাধ্যমে)

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে জনাব এ.কে.এম রাজিবুর রহমান সভায় উপস্থিত সকলকে জানান যে, বস্ত্র অধিদপ্তরের ২০২০-২০২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে ১.৩নং কার্যক্রমের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের ৪টি অবহিতকরণ সভার লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। ২০২০-২১ অর্থবছরের এটি প্রথম সভা। বস্ত্র অধিদপ্তর এবং আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের (টেক্সটাইল ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ, টেক্সটাইল ইনস্টিটিউট, বিভাগীয় কার্যালয়, জেলা কার্যালয় এবং টেক্সটাইল ভোকেশনাল ইনস্টিটিউট) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা-কে Zoom App এর মাধ্যমে অংশগ্রহণ করেন।

০২. সভাপতি অধিদপ্তরের আপীল কর্মকর্তা জনাব মোঃ শাহাদত হোসেনকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বক্তব্য দিতে আহবান জানান। তিনি বলেন যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। “জনসেবা সঞ্চে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংস্কৃদ্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে।” এ ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২(১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঞ্চে অভিযোগ সমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। তিনি আরো উল্লেখ করেন যে, সরকারি অফিস সমূহে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় একটি কার্যকরী ইন্ডিকেটর হচ্ছে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা।

০৩. তিনি আরো বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অফিস, সেক্টর বা অঞ্চলে সাধারণত কী ধরনের অভিযোগ দাখিল হয়, সে সম্পর্কে বিশ্লেষণমূলক তথ্যাদি সংগ্রহ এবং অভিযোগের পুনরাবৃত্তি যাতে না ঘটে সে বিষয়ে প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ করা। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট(www.grs.gov.bd) জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, অনুচ্ছেদ ২(ক) এ উল্লিখিত সরকারি দপ্তরের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণকারী সরকারি দপ্তর অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

০৪. আপীল কর্মকর্তা তাঁর বক্তব্যে বলেন, অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/আঞ্চলিক অফিস বিভাগীয় ও জেলা পর্যায়ের অফিস সমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) বরাবর

অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এছাড়া অন্যান্য পদ্ধতিতে (যেমন- ই ফাইলের মাধ্যমে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে) অভিযোগ দাখিল করা যাবে। অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম (সংযোজনী 'ক-১') ব্যবহার করতে হবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং সকল দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্কের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে।

০৫. হয়রানিমূলক অভিযোগ সম্পর্কে আপীল কর্মকর্তা বলেন যে, কোনো অভিযোগকারী অভ্যাসগতভাবে অসত্য এবং কাউকে হয়রানি করার জন্য কিংবা কোনো অসৎ উদ্দেশ্যে অভিযোগ দাখিল করেন মর্মে প্রমাণিত হলে অনিক এর সুপারিশ এর ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট আপিল কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত করতে পারবেন। এরূপ কালো তালিকাভুক্ত ব্যক্তির নিকট থেকে পরবর্তী সময়ে প্রাপ্ত কোনো অভিযোগ কর্তৃপক্ষের বিনা পদক্ষেপে খারিজ করতে পারবেন। তাছাড়া তালিকাভুক্ত কোন অভিযোগকারী অনলাইনে কোন অভিযোগ দাখিলের অনুমতি পাবেন না। অধিদপ্তরের আপীল কর্মকর্তা তার বক্তব্য শেষ করার পর অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে কিছু বলার জন্য অনুরোধ করেন।

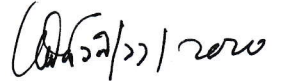
০৬. অধিদপ্তরের অনিক প্রথমেই আপীল কর্মকর্তাকে তাঁর জ্ঞানগর্ভ বক্তব্যের জন্য ধন্যবাদ জানান। এরপর তিনি সকলকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) বস্ত্র অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট(www.dot.gov.bd) হতে ডাউনলোড করে সংশ্লিষ্ট নথিতে সংরক্ষণ করার জন্য অনুরোধ করেন। প্রতিষ্ঠানের অনিক ও আপীল কর্মকর্তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে উক্ত নির্দেশনা অনুসরণ করবেন বলে জানান। এছাড়া অনিক ও আপীল কর্মকর্তা মনোনয়নে নির্দেশিকা অনুসরণ করার জন্য তিনি নির্দেশনা দেন। নির্দেশিকায় উল্লেখিত মাসিক প্রতিবেদন (সংযোজনী 'গ'-১) ছক অনুযায়ী প্রতিবেদন দিতে হবে। অতঃপর অনিক সমাপনী বক্তব্য প্রদানের জন্য সভার সভাপতি অধিদপ্তরের মহাপরিচালক জনাব দিলীপ কুমার সাহাকে অনুরোধ করেন।

০৭. সভাপতি মহোদয় মাসিক প্রতিবেদন নির্দেশিকা অনুযায়ী দেয়ার জন্য সকল অনিককে নির্দেশনা দেন। সভাপতি মহোদয় অভিযোগ বিষয়ে বলেন যে, ভাল কাজ বা খারাপ কাজ যাই হোক না কেন অভিযোগ আসতেই পারে। অভিযোগ নিয়ে ভয় পেলে কাজ করা থেকে বিরত থাকলে চলবে না। বিধি মোতাবেক সরকারি নিয়ম অনুসরণ করে দায়িত্ব পালন করে যেতে হবে। অভিযোগ পেলেই অনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। অভিযোগ থাকলে অভিযোগ প্রতিকার করতে হবে। সকল প্রতিষ্ঠানে অভিযোগ বস্ত্র থাকবে। নিয়মিত তা পর্যবেক্ষণ ও নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

সভার আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

১. সকল প্রতিষ্ঠান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) বস্ত্র অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট(www.dot.gov.bd) হতে ডাউনলোড করে নথিতে সংরক্ষণ করবে।
২. অনিক ও আপীল কর্মকর্তা মনোনয়নে নির্দেশিকা মানার জন্য সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।
৩. নির্দেশিকায় উল্লেখিত মাসিক প্রতিবেদন (সংযোজনী 'গ'-১) ছক অনুযায়ী প্রতিবেদন দিতে হবে।

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে অবহিতকরণ সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

  
দিলীপ কুমার সাহা  
মহাপরিচালক  
ফোন: ০২-৪৮১১৮৬৯২  
ফ্যাক্স: ০২-৯১১৩৫৪৫  
ইমেইল: dg@dot.gov.bd