

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
রিফর্মস সেল

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	মো: হাবিবুর রহমান পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ও টিম প্রধান, কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা কমিটি।
সভার তারিখ	৩০/০৫/২০২১ খ্রিঃ।
সভার সময়	১৪.৩০ ঘটিকা
স্থান	জুম অনলাইন প্ল্যাটফর্ম
উপস্থিতি	সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের নামের তালিকা: পরিশিষ্ট 'ক'।

জুম অনলাইন প্ল্যাটফর্মে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে মাঠকার্যালয়ের সাথে আয়োজিত ভার্চুয়াল সভায় সংযুক্ত মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও অধিদপ্তরের কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা কমিটির সদস্যবৃন্দের স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ ও প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে এ অধিদপ্তর প্রদত্ত সেবা প্রদান বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে প্রতিকার প্রক্রিয়া অবগতকরণের লক্ষ্যে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সাথে আলোচনাকালে পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) উল্লেখ করেন সুশাসন জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। কোন অভিযোগ থাকলে সে সম্পর্কে অবগত করার জন্য ডাকযোগে, ওয়েবসাইটের সেবাবক্সের মাধ্যমে এবং অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বক্সে অভিযোগ দাখিলের জন্য ফরম দেয়া আছে, কোন অভিযোগ থাকলে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে অভিযোগ দাখিল করা যায়। প্রতি কার্যদিবসে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণ করা হয়। তাছাড়া ডাকযোগে অভিযোগ আসলে অধিদপ্তরের তদন্ত শাখার মাধ্যমে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। জুলাই-২০২০ হতে মে-২০২১ পর্যন্ত অধিদপ্তরে ১৯৭টি অভিযোগ পাওয়া গেছে, সেগুলোর মধ্যে আমলযোগ্য ১৩৪টি অভিযোগ গ্রহণ করা হয়েছে, ১০৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে, বিদ্যমান অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান। এছাড়াও অধিদপ্তরসহ মাঠপর্যায়ের সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করার নির্দেশনা দেয়া হয়েছিল, অভিযোগবক্সসহ অন্য কোন মাধ্যমে অভিযোগ পাওয়া গেলে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে যথাসময়ে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ করতে হবে। এ ব্যাপারে কোন শৈথিলতা গ্রহণযোগ্য নয়। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অত্র অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ এবং আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে মহাপরিচালক মহোদয় দায়িত্ব পালন করে থাকেন। আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আপীল করতে পারেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের পরামর্শ গ্রহণ করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় এবং সে সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

পরিশেষে দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে সেবা গ্রহিতাদের কোন অভিযোগ/ মতামত পেলে অভিযোগ/ মতামতের ভিত্তিতে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্টদের অনুরোধ জানানো হয় এবং অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

মো: হাবিবুর রহমান
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ও টিম প্রধান,
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা কমিটি।

স্মারক নম্বর: ৫৮.০৩.০০০০.০২০.২০.১৪৬.১৭.১৪৯

তারিখ: ১৮ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮

০১ জুন ২০২১

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) যুগ্মসচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, অগ্নি অনুবিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২) পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/ (পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ)/ (প্রকল্প-২৫, সংশোধিত-৪৬)/ (প্রকল্প-১৫৬)/ (সেফার প্রকল্প)/ (ডুবুরি ইউনিট সম্প্রসারণ প্রকল্প)/ (১১টি মডার্ন প্রকল্প), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩) উপপরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/ (উন্নয়ন)/ (পরিকল্পনা কোষ)/ (অ্যাড্‌মিনিস্ট্রেশন), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৪) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স,
ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/সিলেট/ময়মনসিংহ/রংপুর বিভাগ।
- ৫) অধ্যক্ষ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।
- ৬) সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)/ (ফ্রেয় ও ষ্টোর)/ (অপারেশন)/ (উন্নয়ন)/ (প্রশিক্ষণ)/ (পরিকল্পনা কোষ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৭) সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স,.....(সকল)।
- ৮) সিনিয়র স্টাফ অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, [মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
- ৯) উপসহকারী পরিচালক (রিফর্ম সেল), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১০) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১১) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, ফায়ার সেফটি সেল, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ✓ ১২) ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আইসিটি সেল, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা (ওয়েবসাইটে আপলোডের জন্য)।

শামীম আহসান চৌধুরী
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)