

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
সদর দপ্তর  
রামপুরা, ঢাকা-১২১৯।  
[www.btv.gov.bd](http://www.btv.gov.bd)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী

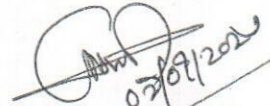
সভাপতি	: পরিচালক (প্রশাসন)
তারিখ	: ০৯.০৭.২০২৩
সময়	: সকাল ১১:০০টা
স্থান	: পরিচালক (প্রশাসন) মহোদয়ের অফিসকক্ষ
সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দ	: পরিশিষ্ট 'ক' দ্রষ্টব্য।

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা ক্ষোভ থেকে সাধারণত: অভিযোগের উৎপত্তি হয়। 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 থাকে। নাগরিকদের মতামত গ্রহণ এবং অভিযোগসমূহ স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে নিষ্পত্তি এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের জন্য বর্তমানে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) প্রণীত হয়েছে। প্রণীত নির্দেশিকায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার সঙ্গে সেবা প্রদানে সরকারি কর্মচারীগণকে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনবান্ধব প্রশাসন গড়ার লক্ষ্যে বিভিন্ন দিক নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান পদ্ধতির যথাযথ প্রয়োগ করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উন্নয়ন সম্ভব হবে মর্মে আশা করা যায়।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)-৩ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর প্রতিটি কার্যক্রম নিয়ে সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা করেন। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে: বাংলাদেশ টেলিভিশনের ৪র্থ প্রান্তিক এবং বাষিক প্রতিবেদন পর্যালোচনা করা হয়। অতপর: সর্বসম্মতক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

- সরকারি বিধি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে;
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে;
- কর্মপরিকল্পনা লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে;
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে; এবং
- অনলাইন জিআরএ এ প্রাপ্ত অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলকে সচেতন থাকতে হবে।

০৪। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

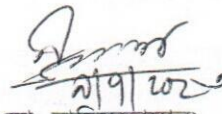
  
(মো: জহিরুল ইসলাম মিয়া)  
পরিচালক (প্রশাসন)  
ফোন : ৫৫১৩২২২৬ (অফিস)

নং-১৫.৫৪.০০০০.০২১.০৫.১৯১.২২. ২২৫৮/১ (৬)

তারিখ: ২৭ আষাঢ় ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
১১ জুলাই ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

- ০১। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা-(কার্যবিবরণী ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
- ০২। জনাব কুলসুমা জান্নাত শিকদার, প্রোগ্রামার, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা
- ০৩। সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)-২ ও ৩, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা
- ০৪। কার্যালয় নথি।

  
(মো: নাছিমুজ্জামান)  
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর কার্যালয়	
সিস্টেম এনালিস্ট	<input type="checkbox"/> প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিন
প্রোগ্রামার-১	<input type="checkbox"/> উপস্থাপন করুন
প্রোগ্রামার-২	<input type="checkbox"/> কথা বদল
পিএ	<input type="checkbox"/> তাগিদ দিন
সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট	

১৪/৭/২৩