

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

তারিখ	: ১৮.১২.২০২৩
স্থান	: সভাকক্ষ
সময়	: সকাল ১১.০০টা
সভাপতি	: নূর আনোয়ার হোসেন, জেনারেল ম্যানেজার (চ: দা:), বাংলাদেশ টেলিভিশন, চট্টগ্রাম কেন্দ্র
সভায় উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য

সভাপতি উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার সূচনা করেন। বাংলাদেশ টেলিভিশন, চট্টগ্রাম কেন্দ্রের গৃহীত কার্যক্রমের বিবরণ এবং ২০২২-২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত লক্ষ্যমাত্রা সভায় তুলে ধরা হয়। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে বাংলাদেশ টেলিভিশন, চট্টগ্রাম কেন্দ্রের গৃহীত কার্যক্রমের বিবরণ এবং ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রা সভায় তুলে ধরেন।

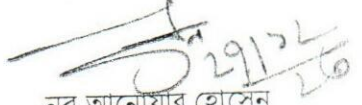
০২। সভায় উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করা হয় যে, জনগণের সাথে দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের সন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবায়ন হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিয়ে 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 এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থার স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশীদের ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

০৩। সভায় উপস্থিত অংশীজনদের অবহিত করা হয় যে, কেউ অভিযোগ করতে চাইলে লিখিত ও অনলাইন উভয় মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন। এছাড়া বাংলাদেশ টেলিভিশন, চট্টগ্রাম কেন্দ্রে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কমিটি করা হয়েছে। অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথেই তা নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট কমিটিকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

০৪। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

- ১) প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
- ২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ প্রদান অব্যাহত রাখতে হবে;

- ৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী প্রতিবেদন যথাসময়ে সদর দপ্তরে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে এবং
- ৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে বিটিভি, সদর দপ্তরের নির্দেশনা যথাযথভাবে প্রতিপালন করতে হবে।
- ০২। অতঃপর আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

  
নূর আনোয়ার হোসেন  
জেনারেল ম্যানেজার (চ: দা:)  
ফোন: ০২৩৩৩৩৭৯৩০০ (অফিস)

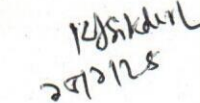
বিতরণ:

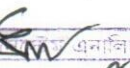
- ০১। উপস্থিত অংশীজন (Stakeholder)।  
০২। কর্মকর্তাবৃন্দ, বাংলাদেশ টেলিভিশন, চট্টগ্রাম কেন্দ্র।  
০২। কার্যালয় নথি।

অনুলিপিঃ সদয় অবগতি ও কার্যার্থে-

- ০১। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ টেলিভিশন, রামপুরা, ঢাকা।  
০২। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, বাংলাদেশ টেলিভিশন, রামপুরা, ঢাকা (কার্যবিবরণীটি ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য)।

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

  
২৮/০১/২৫  
মুহাম্মদ

  
২৮/০১/২৫