

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ টেলিভিশন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণের লক্ষ্যে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	আফছানা বিলকিস পরিচালক (প্রশাসন)
সভার তারিখ	১৬.০৪.২০২৩
সভার সময়	সকাল ১০:৩০ ঘটিকা
স্থান	পরিচালক (প্রশাসন) এর অফিস কক্ষ
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট “ক”

সভাপতি 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 সংস্কৃততা থেকে সাধারণত: অভিযোগের উৎপত্তি হয়। এ ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফর্ম থাকলে তাদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ হয়। নাগরিকগণের 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। সভায় সভাপতির অনুমতিক্রমে সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-৩) সদর দপ্তর ও মাঠ পর্যায়ের দপ্তর ঢাকা ও চট্টগ্রাম কেন্দ্রের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর কার্যক্রমের ৩য় প্রান্তিকের অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথা সময়ে নির্দেশিকা অনুসরণপূর্বক নিষ্পত্তি করা হয় এবং গত ২৩.০১.২০২৩ তারিখের সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ঢাকা ও চট্টগ্রাম কেন্দ্র কর্তৃক অভিযোগ পরিবীক্ষণ কমিটি গঠনের কোন প্রতিবেদন পাওয়া যায়নি মর্মে সভায় জানান। ঢাকা ও চট্টগ্রাম কেন্দ্রের অভিযোগ পরিবীক্ষণ কমিটি দ্রুত গঠনের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে বাংলাদেশ টেলিভিশনের ৩য় কোয়ার্টারের প্রতিবেদন সকলকে অবগত করা হয়।

ক্রম	দপ্তরের নাম	১ম কোয়ার্টারে অভিযোগ	২য় কোয়ার্টারে অভিযোগ	৩য় কোয়ার্টারে অভিযোগ	নিষ্পন্ন অভিযোগ	অনিষ্পন্ন অভিযোগ
০১.	বিটিভি সদর দপ্তর	০৪	০৯	০৭	২০	-
০২.	বিটিভি ঢাকা কেন্দ্র	-	-	-	-	-
০৩.	বিটিভি চট্টগ্রাম কেন্দ্র	-	-	-	-	-

০৩। অতপর: সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে সর্বসম্মতক্রমে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

- ক) সরকারি বিধি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে;
- খ) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)-এর তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে;
- গ) ঢাকা ও চট্টগ্রাম কেন্দ্র প্রতি মাসের ০৩ তারিখের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে সদর দপ্তরে প্রেরণ করবে;
- ঘ) ঢাকা ও চট্টগ্রাম কেন্দ্র কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করতে হবে এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (০১-১.৫ পৃষ্ঠায়) সদর দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে।

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



আফছানা বিলকিস  
পরিচালক (প্রশাসন)

তারিখ: ১৪ বৈশাখ ১৪৩০

২৭ এপ্রিল ২০২৩

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৪.০০০০.০২১.১৬.০০২.২২.৩১৯

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) জেনারেল ম্যানেজার, বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঢাকা/চট্টগ্রাম কেন্দ্র।
- ২) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিভিশন-কার্যবিবরণী ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধ
- ৩) উপ-পরিচালক, উপ-পরিচালক (প্রশাসন) এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিভিশন
- ৪) প্রোগ্রামার, প্রোগ্রামার-১ এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিভিশন
- ৫) কো-অর্ডিনেশন অফিসার (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মহাপরিচালকের দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিভিশন
- ৬) সহকারী পরিচালক (প্রশাসন), সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)-২, বাংলাদেশ টেলিভিশন



মো: নাজিম উদ্দিন  
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

K/Sikder  
21/12/23

হাসান