



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিল্প মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)
বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণের নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে
অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান
আঞ্চলিক পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত), বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা
সভার তারিখ ও সময় : ১৩.১২.২০২৩, বিকাল ৩.৩০ ঘটিকা
সভার স্থান : আঞ্চলিক পরিচালক এর অফিস কক্ষ (জুম এপের মাধ্যমে)
উপস্থিতির তালিকা : 'পরিশিষ্ট ক'

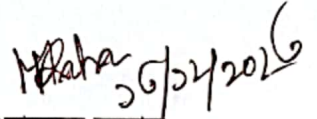
সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত বিসিকের বিবিধ সেবা কার্যক্রম বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। সেবা প্রত্যাশীদের বিসিক প্রদত্ত সেবা সংক্রান্ত কোন অভিযোগ/অসন্তোষ থাকলে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪” এর আলোকে তা প্রতিকার/নিষ্পত্তির বিষয়ে সভায় ধারাবাহিকভাবে আলোচনা করা হয়। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তসমূহ সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয় এবং তা যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করার জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হয় :

ক্রঃ নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
১	২	৩	৪	৫
১.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত আলোচনা	সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে সভাপতি কর্তৃক অবহিত করা হয়।	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল কার্যালয়ে সেবা গ্রহীতাগণকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য, অভিযোগের প্রকারভেদ, অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল জেলা কার্যালয় প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তা
২.	অনিক ও আপিল কর্মকর্তা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা সংক্রান্ত আলোচনা	সেবা সংক্রান্ত কোন অসন্তোষ/অভিযোগ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট দাখিল, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে অনিক কর্মকর্তার নিকট দাখিল এবং অনিক কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিলের বিষয়ে সভায় অবহিত করা হয়। এছাড়াও অনিক কর্মকর্তার নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি, আপিল কর্মকর্তার নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ ২০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তির বিষয়েও সভায় আলোচনা করা হয়। আপিল নিষ্পত্তিতে অসন্তুষ্ট	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল কার্যালয়ে সেবা গ্রহীতাগণকে সেবা সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে তা কার নিকট দাখিল করতে হবে সে সম্পর্কে অবহিত করতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা সম্পর্কেও সেবাগ্রহীতাগণকে ধারণা দিতে হবে।	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল জেলা কার্যালয় প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তা

MR

		হলে কী করণীয় সে সম্পর্কেও উপস্থিত সেবাগ্রহীতাদের অবহিত করা হয়।		
৩.	অভিযোগ দাখিল প্রক্রিয়া সংক্রান্ত আলোচনা	সেবা সংক্রান্ত কোন অসন্তোষ/অভিযোগ বা গঠনমূলক মতামত থাকলে তা অফলাইনে (পত্রযোগে) অথবা অনলাইনে সংশ্লিষ্ট অনিক কর্মকর্তার দাপ্তরিক মেইল ঠিকানায় দাখিলের বিষয়ে উপস্থিত সেবা গ্রহীতাদের গৌরব দাস, বিশেষজ্ঞ, বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা অবহিত করেন।	অভিযোগ দাখিলের অনলাইন ও অফলাইন মাধ্যম সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত করতে হবে।	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল জেলা কার্যালয় প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তা
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সেবাবন্ধ হালনাগাদকরণ	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীনস্থ সকল কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক সেবা বন্ধ নিয়মিত হালনাগাদ করার বিস্তারিত আলোচনা হয় এবং অনলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ দ্রুত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা হয়।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত সেবা বন্ধ নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে এবং অনলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ দ্রুত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা এর অধীন সকল জেলা কার্যালয় প্রধান ও শিল্পনগরী কর্মকর্তা

অতঃপর আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকল সদস্যকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


 (মোঃমাহবুবুর রহমান)
 আঞ্চলিক পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)
 বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা।
 ইমেইল: rdbscickhulna@gmail.com

স্মারক নং- ৩৬.০২.৪০০০.০০৩.১৮.৩০৪.১৫/৬৭২ (৪)

তারিখঃ

২৮ অগ্রহায়ণ ১৪৩০
১৩ ডিসেম্বর ২০২৩

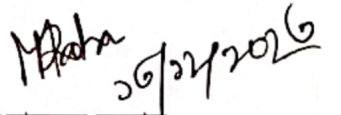
অনুলিপিঃ সদয় অবগতি/ অবগতির জন্য

১. পরিচালক(শিল্প উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ) বিসিক, ঢাকা।

২. পরিচালক(প্রশাসন), বিসিক, ঢাকা।

৩. পরিচালক (দক্ষতা ও প্রযুক্তি), বিসিক, ঢাকা।

৪. চেয়ারম্যানের একান্ত সচিব, বিসিক, ঢাকা (চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)


 (মোঃমাহবুবুর রহমান)
 আঞ্চলিক পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)
 বিসিক আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা।
 ইমেইল: rdkhulna@bscic.gov.bd

