

প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল
“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা”



প্রশিক্ষণ শাখা
পরিকল্পনা, প্রশিক্ষণ ও যোগাযোগ উইং
বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট
মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭
www.bjri.gov.bd



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ পাট গবেষণা ইনস্টিটিউট
মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা-১২০৭
ফোন : ৯১১০৮৬৮, ৮১২১৯৩১-২
ই-মেইল : dg@bjri.gov.bd
www.bjri.gov.bd



প্রশিক্ষণ মডিউল

প্রশিক্ষণের নাম	:	“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা”
সম্ভাব্য তারিখ	:	২৫-১২-২০২০ খ্রিঃ
প্রশিক্ষণের স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণের পরিচালক	:	ড. মোঃ মাহবুবুল ইসলাম, পরিচালক (পিটিসি), বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণ সমন্বয়কারী	:	জনাব মোঃ আবুল খায়ের মোল্লা, এসএসও, পিটিসি বিভাগ, বিজেআরআই।
প্রশিক্ষণের মেয়াদ	:	০১ (এক) দিন।
প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	:	৪৭ জন (১০-১৬তম গ্রেড) কর্মচারী

সময়	বিষয়	প্রশিক্ষকের নাম ও পদবী
৯.০০-৯.৩০	রেজিস্ট্রেশন	কোর্স সমন্বয়কারী
৯.৩০-১০.১৫	অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ সম্পর্কে ধারণা	ড. আ. শ. ম. আনোয়ারুল হক মহাপরিচালক (চলতি দায়িত্ব) বিজেআরআই
১০.১৫-১০.৩০	চা বিরতি	
১০.৩০-১১.২০	পটভূমি	জনাব মোঃ দেলোয়ার হোসেন যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ও চিফ ইনোভেশন অফিসার কৃষি মন্ত্রণালয়
১১.২০-১২.১০	অভিযোগের অধিক্ষেত্র ও প্রকৃতি	
১২.১০-১.০০	অনিক, আপিল কর্মকর্তা, সেল	
১.০০-২.০০	লাঞ্চ বিরতি	
২.০০-২.৫০	অনলাইনে অভিযোগ দাখিল	জনাব পল্লব কুমার রায় সহকারী প্রোগ্রামার কৃষি মন্ত্রণালয়
২.৫০-৩.১০	চা বিরতি	
৩.১০-৪.০০	অনলাইনে অভিযোগ নিষ্পন্ন, নথিজাত, ড্যাশবোর্ড	জনাব পল্লব কুমার রায় সহকারী প্রোগ্রামার কৃষি মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
(Grievance Redress System)

Md. Delwar Hossain
Joint Secretary
Ministry of Agriculture

ভূমিকা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১ (২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, ‘সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য’। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System - GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত।

জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য।

