গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
সামাজিক নিরাপত্তা অধিশাখা
www.cabinet.gov.bd

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তায় সুশাসন শক্তিশালীকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	ড. মোঃ শামসুল আরেফিন
সভারি তারিখ	:	২৭ জুন ২০১৯
সময়	:	সকাল ১০.৩০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	মন্ত্রিপরিষদ কক্ষ (কক্ষ নম্বর-৩০৪, ৪র্থ তলা, ভবন নম্বর-০১) বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা: পরিশিষ্ট-ক সংযুক্ত।

১। সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর, সভায় অংশগ্রহণকারীগণ তাঁদের পরিচয় প্রদান করেন। সভাপতি মহোদয় সভায় অংশগ্রহণের জন্য উপস্থিত সবাইকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। তিনি বলেন যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণে কাজ করে যাচ্ছে। সামাজিক নিরাপত্তার ক্ষেত্রে সুবিধাভোগী নির্বাচন পুনর্বিবেচনার আবেদন করতে পারে এবং সংশ্লিষ্টদের হয়রানী ও প্রতিশ্রুত সুবিধা প্রদানে ব্যর্থতার বিষয়ে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারে সে বিষয়ে কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।

২। সভায় অবহিত করা হয় যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৮ সালে a2i-এর কারিগরি সহায়তায় দ্বিতীয় প্রজন্মের GRS সফটওয়ার প্রস্তুত করে। এই সভার উদ্দেশ্য হচ্ছে যে, সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণে দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার একটি পাইলট উদ্যোগ গ্রহণ ও পরবর্তী কার্যক্রম সম্পর্কে পর্যালোচনা। অতঃপর সভাপতি মহোদয় প্রস্তাবিত পাইলট উদ্যোগটি বর্ণনা করার জন্য এসএসপিএস প্রোগ্রামের সোশ্যাল প্রোটেকশন স্পেস্যালিস্ট মোহাম্মদ খালেদ হাসানকে অনুরোধ করেন।

উপস্থাপনা - পরিশিষ্ট-খ সংযুক্ত।

উপস্থাপনা সারাংশঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ – এসএসপিএস প্রোগ্রাম, a2i এবং স্বপ্ন প্রকল্পের যৌথ উদ্যোগ।

৩। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ বিষয়ক একটি উপস্থাপনা পেশ করেন। তিনি বলেন যে এই সভার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সামাজিক নিরাপত্তা কৌশলের আলোকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় করণীয় কার্যক্রম সম্পর্কে পর্যালোচনা; অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বর্তমান পরিস্থিতি বিশ্লেষণ এবং ইতোমধ্যে গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে আলোচনা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা কার্যক্রমে সুশাসন সমুন্নত করার লক্ষ্যে প্রস্তাবিত উদ্যোগ সম্পর্কে সভাকে অবহিতকরণ। তিনি বলেন যে, জাতীয় সামাজিক নিরাপত্তা কর্মপরিকল্পনায় সামাজিক নিরাপত্তা সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ প্রতিকার করতে সক্ষম একটি দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করতে বলা হয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করা করেছে, তবে এটির আরো প্রচারণা এবং সামাজিক নিরাপত্তার কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পৃক্ত করা প্রয়োজন ।

৪। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান অতঃপর পাইলট প্রস্তাবনা সম্পর্কে সভাকে একটি সংক্ষিপ্ত ধারণা প্রদান করেন। তিনি বলেন যে প্রস্তাবনা অনুযায়ী ৩টি ইউএনডিপি সমর্থিত প্রকল্পঃ a2i, স্বপ্ন প্রকল্প এবং এসএসপিএস প্রোগ্রামের সহায়তায় এই

পাইলট কুড়িগ্রাম জেলার ৯টি উপজেলায় সকল ৭২টি ইউনিয়নে বাস্তবায়ন করার পরিকল্পনা আছে। কুড়িগ্রাম জেলাকে এই পাইলট নির্বাচন করার কারণ হিসেবে তিনি বলেন, কুড়িগ্রাম একটি দারিদ্র্য প্রবণ জেলা এবং এই জেলায় বেশ কয়েকটি সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি চলমান আছে। উপরন্তু, কুড়িগ্রামে একটি শক্তিশালী ই-ফাইল সিস্টেম সেটআপ কার্যকর রয়েছে যা কার্যকর পাইলট পরিচালনার জন্য পূর্বশর্ত। এছাড়াও, স্থানীয় সরকার বিভাগের স্বপ্ন প্রকল্প তার ইউনিয়ন কর্মী ও প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের মাধ্যমে এই পাইলট স্থানীয় পর্যায়ে বাস্তবায়নে সহায়তা দিতে পারবে। তিনি প্রস্তাবনায় আরো উল্লেখ করেন যে, এই পাইলট উদ্যোগে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত ৪টি কার্যালয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবেঃ জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর, সমাজসেবা কার্যালয়।

৫। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান প্রস্তাবনায় আরো উল্লেখ করেন যে, পাইলটের মূল কার্যক্রমে ডিমান্ড সাইডে ডিমান্ড সাইডে নিম্নলিখিত হস্তক্ষেপসমূহ থাকবেঃ প্রতিটি উপজেলায় একটি করে গণ সচেতনতা সভা আয়োজন করা হবে যাতে, লিফলেট, পোস্টার, মাইকিং এর মাধ্যমে প্রচারণা কার্যক্রম, ইউনিয়ন পরিষদে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়ক পোস্টার, জেলা তথ্য অফিস কর্মীগণ এই পাইলট প্রচারের জন্য মাইকিং করবেন। অন্যদিকে, সাপ্লাই সাইডে পাইলটের আওতাধীন কার্যালয়সমূহের সিটিজেন চার্টারে সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত সেবাসমূহ সংযোজন, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তাদের সিটিজেন চার্টার, ই-ফাইল সিস্টেম, ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মের উপর সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা, জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ের বিভিন্ন কার্যালয়ে দাখিলকৃত প্রতিটি অভিযোগের কিভাবে প্রতিকার হয় তা পর্যবেক্ষণ ও মুল্যায়ণ।

৬। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান প্রস্তাবনায় আরো উল্লেখ করেন যে, পাইলটের মূল কার্যক্রমে ডিমান্ড সাইডে ডিমান্ড সাইডে নিম্নলিখিত হস্তক্ষেপসমূহ থাকবেঃ প্রতিটি উপজেলায় একটি করে গণ সচেতনতা সভা আয়োজন করা হবে যাতে, লিফলেট, পোস্টার, মাইকিং এর মাধ্যমে প্রচারণা কার্যক্রম, ইউনিয়ন পরিষদে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়ক পোস্টার, জেলা তথ্য অফিস কর্মীগণ এই পাইলট প্রচারের জন্য মাইকিং করবেন। অন্যদিকে, সাপ্লাই সাইডে পাইলটের আওতাধীন কার্যালয়সমূহের সিটিজেন চার্টারে সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত সেবাসমূহ সংযোজন, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তাদের সিটিজেন চার্টার, ই-ফাইল সিস্টেম, ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মের উপর সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা, জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ের বিভিন্ন কার্যালয়ে দাখিলকৃত প্রতিটি অভিযোগের কিভাবে প্রতিকার হয় তা পর্যবেক্ষণ ও মুল্যায়ণ।

৭। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান পাইলট পর্যায়ে বাস্তবায়নকারী অংশীদারদের ভূমিকা ব্যাখ্যা করেন। তিনি বলেন, a2i প্রোগ্রাম সাপ্লাই সাইডে, কার্যকর GRS কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা পরিচালনা, GRS প্ল্যাটফর্মে যে কোন কারিগরি সমস্যা ট্রাবলশ্যুট করা এবং এই পাইলটের সঙ্গে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের সংযোগ স্থাপন করবে। তিনি আরো প্রস্তাব করেন যে স্বপ্ন প্রকল্প পাইলট বাস্তবায়নের জন্য স্থানীয় পর্যায়ে সহায়তা প্রদান ও প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের অভিযোগ পর্যালোচনা করবে। এবং এসএসপিএস প্রোগ্রাম পাইলট এর জন্য প্রচারণার (প্রচারণার উপকরণ প্রস্তুতসহ) সম্যক দায়িত্ব পালন করবে এবং GRS প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার সহজিকরণে সহায়তা প্রদান করবে।

৮। জনাব মোহাম্মদ খালেদ হাসান বলেন যে, এই পাইলট জুলাই ২০১৯ জুলাইত থেকে ডিসেম্বর, এই ৬ মাসের মধ্যে -এর সম্পন্ন করার পরিকল্পনা আছে। পাইলটের মূল কার্যক্রমসমূহের মধ্যে, পাইলটের আওতাধীন সিটিজেন চার্টার সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত সেবাসমূহ সংযোজন জুলাই থেকে আগস্টের মধ্যে, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তা ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধির কার্যক্রম জুলাই থেকে সেপ্টেম্বর, সচেতনামূলক প্রচারণা কার্যক্রম পরিচালনা আগস্ট থেকে অক্টোবর এবং ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়ক অভিযোগ দাখিল, পর্যবেক্ষণ, বিশ্লেষণ ও পাইলট কার্যক্রমের উপর প্রতিবেদন দাখিল কার্যক্রম আগস্ট থেকে ডিসেম্বরের মধ্যে সম্পন্ন করার পরিকল্পনা আছে।

৯। সভায় উপস্থিত a2i-এর প্রতিনিধি সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণে দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার এই পাইলট উদ্যোগকে স্বাগত জানান এবং এই পাইলট প্রকল্পে a2i-এর তরফ থেকে সকল প্রকার সহযোগিতার আশ্বাস দেন।

১০। স্বপ্ন প্রকল্পের প্রকল্প ব্যবস্থাপক কাজল চ্যাটার্জি তাঁর প্রকল্পের অভিজ্ঞতার কথা উল্লেখ করে বলেন যে, সামাজিক নিরাপত্তা ক্ষেত্রে সুবিধাভোগীগণ যেন নির্বাচন পুনর্বিবেচনার আবেদন করতে পারে এবং অন্যান্য অনিয়মের বিষয়ে যাতে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে

অবহিত করতে, তাঁর জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রচারণার ও এই ব্যবস্থার সম্পৃক্ততা সামাজিক নিরাপত্তার কার্যক্রমের সঙ্গে বৃদ্ধি করার প্রয়োজনীয়তার উপর গুরুত্ব আরোপ করেন। তিনি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের এই পাইলট উদ্যোগের ব্যাপারে সন্তোষ প্রকাশ করেন এবং এই পাইলট প্রকল্পে স্বপ্ন প্রকল্পের নিকট থেকে প্রয়োজনীয় সহযোগিতার আশ্বাস দেন।

১১। সভাপতি ড. মোঃ শামসুল আরেফিন মহোদয় কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা স্থাপনের জন্য কতিপয় দিকনির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যে কোন অগ্রগতি অভিযোগকারীকে জানানোর ব্যবস্থা থাকলেও, অভিযোগকারী আদৌও সে অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারল কিনা তা নিশ্চিত করার কোন ব্যবস্থা বর্তমান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নেই। স্থানীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সমন্বয়কারীদের অভিযোগের অগ্রগতি জানানোর ব্যবস্থা রাখার প্রতি তিনি গুরুত্বারোপ করেন, যাতে তাঁরা অভিযোগকারীগণ কর্তৃক অভিযোগ সম্পর্কিত সকল অগ্রগতির খবর পাওয়া নিশ্চিত করতে পারবেন।

১২। তিনি আরও বলেন, অভিযোগকারীগণ যাতে তাঁদের অভিযোগ সম্পর্কিত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে তাঁদের সন্তুষ্টি বা অসন্তুষ্টি প্রকাশ করতে পারেন তা উৎসাহিত করা প্রয়োজন। এ উদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অভিযোগকারীগণ কর্তৃক ফিডব্যাক প্রদান উৎসাহিত করতে প্রণোদনার ব্যবস্থা করা যায় কিনা তা পর্যালোচনার জন্য তিনি পরামর্শ প্রদানঙ্করলে সকলে মতৈক্য প্রকাশ করেন। সভাপতি মহোদয় আরও উল্লেখ করেন, বর্তমানে প্রতিটি ইউনিয়নে ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্রের সংখ্যা একটি যা ইউনিয়ন তথ্য উদ্যোক্তাদের (UDC) একচেটিয়া ব্যবসা এবং তাঁদের মধ্যে দুর্নীতির সুযোগ সৃষ্টি করতে পারে। এই অবস্থা নিরসনের লক্ষ্যে প্রতিটি ইউনিয়নে একাধিক ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্র স্থাপন করতে হবে এবং এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ একটি business model প্রস্তুত করতে পারে।

১৩। সভায় অভিযোগ নিষ্পত্তির সময় নিয়ে আলোচনা হয়। সভায় জানানো হয় যে, বর্তমানে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রতিটি অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্তৃপক্ষ সর্বোচ্চ ৩০ দিন এবং আপিল প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য সর্বোচ্চ ১০ দিন সময় পান যা অভিযোগ প্রতিকারের জন্য দীর্ঘ সময়। সভাপতি মহোদয় অভিযোগ প্রতিকারের সময় সর্বোচ্চ ১০ দিন নির্ধারণ করার অনুরোধ করেন। অভিযোগ প্রতিকারে কোন গাফিলতির জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে শাস্তির আওতায় আনতে হবে এবং এই উদ্দেশ্যে শাস্তির বিষয়ে নির্দেশনা দিয়ে একটি প্রজ্ঞাপন জারি করতে হবে মর্মেও সভাপতি মতামত প্রদান করলে সকলে ঐকমত্য প্রকাশ করেনঃ

সিদ্ধান্ত:

১৪। বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহিত হয়:

(ক) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সম্প্রসারণের নিমিত্ত গৃহীতব্য পাইলট উদ্যোগের প্রস্তাবটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা ও সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং একটি অপরটির পরিপূরক বিবেচনায় প্রস্তাবিত পাইলট উদ্যোগটির নীতিগত অনুমোদন দেয়া হলো;

(খ) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত যে কোন অগ্রগতি অভিযোগকারীকে জানানোর ব্যবস্থা থাকলেও, অভিযোগকারী আদৌও সে অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারল কিনা তা নিশ্চিত করার কোন ব্যবস্থা বর্তমান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় নেই। স্থানীয় পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সমন্বয়কারীদের অভিযোগের অগ্রগতি জানানোর ব্যবস্থা থাকতে হবে, যাতে অভিযোগকারীগণ অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত সকল অগ্রগতির তথ্য পেতে পারেন;

(গ) অভিযোগকারীগণ যাতে তাঁদের অভিযোগ বিষয়ে কর্তৃপক্ষের গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে তাঁদের সন্তুষ্টি বা অসন্তুষ্টি প্রকাশ করতে পারেন তা উৎসাহিত করার উদ্দেশ্যে প্রণোদনার ব্যবস্থা করা যেতে পারে;

(ঘ) বর্তমানে প্রতিটি ইউনিয়নে ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্রের সংখ্যা একটি যা ইউনিয়ন তথ্য উদ্যোক্তাদের (UDC) একচেটিয়া ব্যবসা এবং তাঁদের মধ্যে দুর্নীতির সুযোগ বৃদ্ধি করছে। এই অবস্থা নিরসনের লক্ষ্যে প্রতিটি ইউনিয়নে সম্ভাব্য ক্ষেত্রে একাধিক ইউনিয়ন তথ্য কেন্দ্র স্থাপন করা যেতে পারে;

(ঘ) বর্তমানে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় প্রতিটি অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্তৃপক্ষ সর্বোচ্চ ৩০ দিন এবং আপিল প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য সর্বোচ্চ ১০ দিন সময় পান যা অভিযোগ প্রতিকারের জন্য দীর্ঘ সময়। অভিযোগ প্রতিকারের সময় সর্বোচ্চ ১০ দিন নির্ধারণ করা যেতে পারে;

(ঙ) অভিযোগ প্রতিকারে কোন গাফিলতির জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে শাস্তির আওতায় আনতে হবে এবং এই উদ্দেশ্যে শাস্তির বিষয়ে নির্দেশনা দিয়ে একটি প্রজ্ঞাপন জারি করা যেতে পারে। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার সম্পন্ন না হলে তার এরূপ কার্যাদি অসদাচরণ হিসাবে বিবেচিত হবে এবং এই অসদাচরণের জন্য তার বিরুদ্ধে সরকারি কর্মচারী শৃঙ্খলা ও আপিল বিধিমালা ২০১৮ এর আওতায় বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে।

(চ) এই পাইলট উদ্যোগের কার্যক্রম বিশেষভাবে সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহের বিষয়ে কেন্দ্রীভূত করার অনুরোধ করা হলো। এই পাইলট উদ্যোগের অধিক্ষেত্র কুড়িগ্রাম জেলার ৯টি উপজেলায় সকল ইউনিয়নে বাস্তবায়ন করা হবে। প্রথম পর্যায়ে, এই পাইলট উদ্যোগ শুধুমাত্র জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর এবং সমাজসেবা কার্যালয় – এই ৪টি দপ্তরের মধ্য সীমাবদ্ধ রাখা হবে;

(ছ) সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থায় ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রচার ও সক্ষমতার ব্যাপারে এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম, a2i, এবং স্বপ্ন প্রকল্পের সংশ্লিষ্ট সকলকে পাইলট উদ্যোগ বাস্তবায়নের জন্য সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করার অনুরোধ করা হলো;

(জ) প্রস্তাবনা অনুযায়ী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং এতে প্রয়োজনীয় সহযোগীতা প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রনালয়/বিভাগ/প্রতিষ্ঠানসমূহকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে অনুরোধ করা হলো।

১৫। পরিশেষে সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত করেন।

(ড. মোঃ শামসুল আরেফিন)
সিনিয়র সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

পরিশিষ্ট-ক সংযুক্তঃ সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগনের তালিকা

ক্রমিক নং	নাম	পদবী, মন্ত্রনালয়/বিভাগ/প্রতিস্থান	ইমেইল, মোবাইল
১.	ড. মোঃ শামসুল আরেফিন	সিনিয়র সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	secy_cnr@cabinet.gov.bd
২.	আ: গাফ্ফার খান	অতিরিক্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	addl_dfa@cabinet.gov.bd, ০১৭৩২৪৫৭৮৯৬
৩.	ড. শাহনাজ আরেফিন, এনডিসি	যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	crss_branch@cabinet.gov.bd, ০১৭৩৩৪৯৮৪০৭
৪.	মো: রাহাত আনোয়ার	যুগ্মসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	ggrs_branch@cabinet.gov.bd, ০১৭১৭৪৬২২২৬
৫.	মোঃ ফাইজুল ইসলাম	যুগ্মপ্রধান ও প্রকল্প পরিচালক, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম	faizulbd@gmail.com, ০১৯১১৩১৩৮২১৪
৬.	আমিনুল আরিফীন	প্রকল্প ব্যবস্থাপক, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম	aminul.arifeen@undp.org, ০১৭৮৭৬৮৭০৩৪
৭.	মোঃ খালেদ হাসান	সোশ্যাল প্রটেকশন স্পেশালিষ্ট, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম	khaled.hasan@undp.org ০১৭৮৭৬৮৭০৩০
৮.	মোহাম্মদ শহিদুল ইসলাম	উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	cr_sec@cabinet.gov.bd, ০১৮১৫৪৬১৭৭২
৯.	মো: সাজ্জাদুল হাসান	উপসচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	general_sec@cabinet.gov.bd, ০১৭১১৩৭২১৫০
১০.	শাহরিয়ার জামিল	সিনিয়র সচিব সমন্বয় ও সংস্কার এর একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	ps_secy_cnr@cabinet.gov.bd, ০১৭১৩০৮৩৪১৮
১১.	কাজল চক্রবর্তী	প্রকল্প ব্যবস্থাপক, স্বপ্ন প্রকল্প	kajal.chatterjee@undp.org ০১৭১১৫৩২০৯৬
১২.	মোঃ একরামুল ইসলাম	e-Service Expert, (Sr. Assistant Secretary), a2i	ekramul.islam@a2i.gov.bd, ০১৭৪১৭৭৩৫৩০
১৩.	শামিম আরা নিপা	g2b Service Coordination Expert, (Sr. Assistant Secretary), a2i	shamim.nipa@a2i.gov.bd ০১৭৩২৬৩০৩৮৩
১৪.	মোহাম্মদ মাহফুজুল বারী	আইসিটি এক্সপার্ট, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম	mohammad.bari@undp.org ০১৭১৯৫০৭৮১৭৭
১৫.	এস. এম. সিয়াম	ফিন্যান্স এন্ড অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ অ্যাসিস্ট্যান্ট, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম	sm.siam@undp.org ০১৬৭৫৫১৩৪৯০
১৬.	মো: শাহীন মিয়া	মেইন্টেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	me_ict@cabinet.gov.bd, ০১৭১৭৩২১০৬৯

পরিশিষ্ট-খ সংযুক্তঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ – এসএসপিএস প্রোগ্রাম, a2i এবং স্বপ্ন প্রকল্পের যৌথ উদ্যোগ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ

- এসএসপিএস প্রোগ্রাম, a2i এবং স্বপ্ন প্রকল্পের যৌথ উদ্যোগ

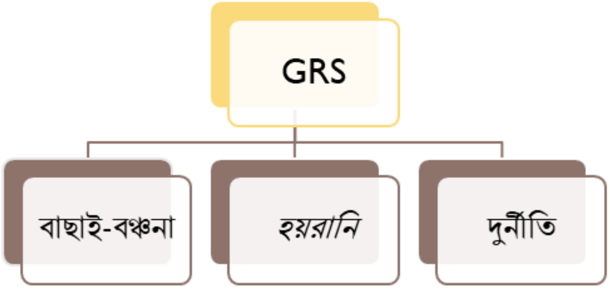
সোস্যাল সিকিউরিটি পলিসি সাপোর্ট প্রোগ্র্যাম
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও সাধারণ অর্থনীতি বিভাগ (জিইডি)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সভার উদ্দেশ্য

- *সামাজিক নিরাপত্তা কৌশলের আলোকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় করণীয় কার্যক্রম সম্পর্কে পর্যালোচনা;*
- *অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বর্তমান পরিস্থিতি বিশ্লেষণ এবং ইতোমধ্যে গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে আলোচনা;*
- *অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা কার্যক্রমে সুশাসন সমুন্নত করার লক্ষ্যে প্রস্তাবিত উদ্যোগ সম্পর্কে সভাকে অবহিতকরণ।*

NSSS-এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

“কার্যকর নালিশ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা যাতে করে দেশের সকল নাগরিকই সুবিধাভোগী নির্বাচনের ক্ষেত্রে পুনর্বিবেচনার আবেদন করতে পারে এবং সংশ্লিষ্টদের দুর্ব্যবহার ও প্রতিশ্রুত সুবিধা প্রদানে ব্যর্থতার বিষয়ে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে পারে।” - [NSSS, পৃষ্ঠা ৭৫]



NSSS কর্মপরিকল্পনায় GRS কার্যক্রম

মন্ত্রণালয়/বিভাগ	কার্যক্রম	অগ্রগতি/গ্যাপ
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	*একটি দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করা যা সামাজিক নিরাপত্তা সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ প্রতিকার করতে সক্ষম।”*	*দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে, তবে এটির আরো প্রচারণা এবং সামাজিক নিরাপত্তার কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পৃক্ত করা প্রয়োজন।*
স্থানীয় সরকার বিভাগ (LGD)	*GRS প্রাতিষ্ঠানিককরণে সহযোগিতাঃ ক) UDC সমূহের সক্ষমতা বৃদ্ধি, খ) অভিযোগ ব্যবস্থাপনার রেজিস্ট্রার সংরক্ষণ।* স্থানীয় সরকার বিভাগ, ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে, বিভিন্ন মন্ত্রণালয়কে স্থানীয় পর্যায়ে তাদের কর্মসূচি চালু করার জন্য সমর্থন করছে। NSSS সংস্কার প্রক্রিয়ার সময়, LGD *জন প্রতিনিতিধের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি করবে যাতে তাঁরা সুবিধাভোগী বাছাইয়ের পরিবর্তিত ব্যবস্থা ও GRS ব্যবহার করে।*	*UDC সমূহের সক্ষমতা এবং সচেতনতা বৃদ্ধির কার্যক্রম আরো ফলপ্রসূ ও দৃশ্যমান করা প্রয়োজন।*
অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ	স্থানীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ করার ব্যবস্থা করা।	*২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি ও দাখিলকৃত অভিযোগসমূহের প্রতিকারে সক্ষমতা বৃদ্ধির প্রয়োজন রয়েছে।*
	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি।	

পটভূমি

- জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন, ২০০০-এর প্রতিবেদনে কেন্দ্রীয়ভাবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের সুপারিশ করা হয়েছিল।

- প্রাপ্ত অভিযোগসমুহ প্রতিকারের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ২০০৭ সালে একটি পরিপত্র জারি করা হয়, যার আলোকে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মন্ত্রনালয়/বিভাগসমূহে অভিযোগসমূহ প্রেরণ করা হচ্ছে।

- প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে ব্যবস্থাপনার স্বার্থে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সাল হতে অনলাইন অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা হয়।

- কিন্তু, এই অনলাইন *GRS-এর* কিছু সীমাবদ্ধতার ছিল যেমন স্থানীয় পর্যায়ে অভিযোগ গ্রহণ, অভিযোগগুলির সাধারণ প্রবণতা বিশ্লেষণ এবং নাগরিকদের এই ব্যবস্থা সম্পর্কে ফিডব্যাক প্রদান সম্ভব ছিল না।

- ২০১৫ সালে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সমন্বয় ও সংস্কার ইউনিট সম্পর্কিত *GRS* একটি নির্দেশিকা প্রকাশ করে।

- বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠান ও এনজিওর উদ্যোগকে একত্রিত করে একটি সমন্বিত এবং ব্যবহারকারী বান্ধব GRS স্থাপনের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ একটি কারিগরি কমিটি গঠন করে।

- এই কারিগরি কমিটির অনুরোধে, এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম পাবলিক ও প্রাইভেট সেক্টরের জিআরএস সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভের জন্য একটি র‍্যাপিড ম্যাপিং জরিপ পরিচালনা করে।

পটভূমি

GRS কর্মশালা: পরিস্থিতি বিশ্লেষণ

- র‍্যাপিড ম্যাপিং জরিপের ফলাফল ৬ এপ্রিল ২০১৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সামগ্রিক পরিস্থিতি বিশ্লেষন সংক্রান্ত একটি কর্মশালায় বিভিন্ন মন্ত্রণালয় ও এনজিও-র উপস্থিতিতে উপস্থাপন করা হয়।

- এই প্রতিবেদনটি কিছু সুপারিশ করে যার মধ্যে সামাজিক সুরক্ষা সম্পর্কিত অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নিম্নলিখিত সুপারিশ করে:

  "GRS জাতীয় ও উপ-জাতীয় পর্যায়ে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে পরীক্ষা করা উচিত; স্থানীয় পর্যায় থেকে শিক্ষা ও বেষ্ট প্র্যাকটিস এই ব্যবস্থায় অন্তর্ভুক্ত করা উচিত যা নাগরিকগণ সহজভাবে ও আস্থার সাথে ব্যবহার করতে পারবে। এই GRS সম্ভাব্য সামাজিক নিরাপত্তা সুবিধাভোগীদের কাছ থেকে অভিযোগ পেতে বিশেষ মনোযোগ দিবে এবং যেহেতু এই জনসংখ্যার অধিকাংশই গ্রামীণ এলাকায় বসবাস করে ও কম শিক্ষিত বা অশিক্ষিত, এটি অত্যন্ত জরুরী যে এই ব্যবস্থা কতটুকু ব্যবহারকারীবান্ধব তা বিভিন্ন ধরণের ব্যবহারকারীদের জন্য পরীক্ষা করা। সুতরাং মাঠ-পর্যায়ে একটি প্রি-টেস্টিং অত্যন্ত বাঞ্চনীয়। এই ব্যবস্থাটি কার্যকরীভাবে ব্যবহারকারী বান্ধব করতে তারপর প্রকৃত ব্যবহারকারী থেকে প্রাপ্ত ফিডব্যাক এই ব্যবস্থায় অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।"

পটভূমি

- ❑ র‍্যাপিড ম্যাপিং জরিপের প্রতিবেদনের উপর ভিত্তি করে, GRS সম্পর্কিত কারিগরি কমিটি কয়েকটি সুপারিশ করে এবং এসএসপিএস প্রোগ্রামকে দ্বিতীয় প্রজন্মের GRS-এর সফটওয়্যার ডিজাইন ও পাইলট পরিচালনায় সহায়তা করার অনুরোধ জানায়।
- ❑ GRS স্থাপন সহজতর করার লক্ষে, ২৩ আগস্ট ২০১৬ তারিখে অনুষ্ঠিত GRS সফটওয়ার ডিজাইন ও পাইলট সংক্রান্ত একটি সভায়, জনাব এন এম জিয়াউল আলম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নেতৃত্বে ২য় প্রজন্মের GRS সফটওয়ার উন্নয়ন সংক্রান্ত একটি কমিটি গঠন করা হয়।
- ❑ এছাড়াও, ২৩ আগস্ট ২০১৬ তারিখের সভায় আরও দুইটি উপ-কমিটিঃ GRS সফ্টওয়্যার কারিগরি সাব-কমিটি ও ডোমেইন সাব-কমিটি গঠন করা হয়।
- ❑ ৭ সেপ্টেম্বর ২০১৭ তারিখে, এসএসপিএস প্রোগ্রাম GRS সফটওয়ার প্রস্তুতির ToR উপস্থাপন করে ।
- ❑ পরবর্তীতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, a2i-এর সহায়তায় দ্বিতীয় প্রজন্মের GRS প্রস্তুত করে এবং জাতীয় পর্যায়ে ক্যাপাসিটি বিল্ডিং কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে।

GRS প্রতিষ্ঠায় অংশিদারিত্ব

- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
  - নীতিমালা
  - কেন্দ্রীয় GRS ব্যবস্থাপনা
- a2i
  - ২য় প্রজন্মের GRS সফটওয়্যার প্রস্তুত
  - UDC স্থাপন
- এসএসপিএস প্রোগ্রাম
  - র‍্যাপিড ম্যাপিং জরিপ পরিচালনা
  - ToR প্রস্তুত
  - সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট GRS কর্মপরিকল্পনা
- স্থানীয় সরকার বিভাগ
  - UDC পরিচালনা

সামাজিক নিরাপত্তায় GRS

- দ্বিতীয় প্রজন্মের অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ;

- তৃণমূল পর্যায়ে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তিগণ যেন ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে তাঁদের অভিযোগ দাখিলে সচেতনতা বৃদ্ধি;

- সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগসমূহের যথাযথ প্রতিকারে এই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে একটি পাইলট উদ্যোগ গ্রহণ।

পাইলট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

- পাইলট বাস্তবায়নকারী অংশীদার – ৩টি ইউএনডিপি সমর্থিত প্রোগ্র্যামঃ
    - a2i
    - স্বপ্ন প্রকল্প
    - এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম
- এই পাইলট সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে
- ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তাদের সাহায্যে ২য় প্রজন্মের অনলাইন GRS-এর মাধ্যমে সুবিধাভোগী নির্বাচন ও অন্যান্য সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল
- সচেতনতামূলক প্রচারণার (পোস্টার, ব্যানার, মাইকিং, লিফলেট) মাধ্যমে নিচের সেবাসমূহ ব্যবহার করে চাহিদা সৃষ্টিঃ
    - স্বপ্ন প্রকল্পের ইউনিয়ন কর্মী/সুবিধাভোগী
    - জেলা তথ্য অফিস
- সক্ষমতা বৃদ্ধি
    - ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তা
    - সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের কর্মকর্তাগণ
- মন্ত্রণালয়/বিভাগের বিভিন্ন স্তরে সকল অভিযোগের প্রতিকার পর্যবেক্ষণ।

পাইলট এলাকা এবং সময়কাল

- কুড়িগ্রাম জেলার সকল ৯টি উপজেলা ও ৭২টি ইউনিয়নে এই পাইলট পরিচালনা করার পরিকল্পনা রয়েছে।
- কুড়িগ্রাম একটি দারিদ্র্য প্রবণ জেলা এবং এই জেলায় বেশ কয়েকটি সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি চলমান আছে।
- কুড়িগ্রামে একটি শক্তিশালী ই-ফাইল সিস্টেম সেটআপ কার্যকর রয়েছে যা কার্যকর পাইলট পরিচালনার জন্য পূর্বশর্ত।
- স্থানীয় সরকার বিভাগের স্বপ্ন প্রকল্প যার কারিগরি সহায়তা দিচ্ছে ইউএনডিপি, এই পাইলট বাস্তবায়নে সহায়তা করতে পারবে ।
- পাইলট কার্যক্রম ৬ মাসের জন্য পরিচালিত হবে ।
- পাইলট কার্যক্রমে নিচে উল্লেখিত কার্যালয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত হবেঃ
  - জেলা প্রশাসকের কার্যালয়
  - মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়
  - যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর
  - সমাজসেবা কার্যালয়

চাহিদা সৃষ্টি (Demand Generation)

গণ মটিভেশনাল সভা (Mass Motivational Meetings)

- প্রতি উপজেলায় একটি
- সভাপতিঃ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার
- বিশেষ অতিথিঃ উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান

পোস্টার / ব্যানার

- বিষয়বস্তু
  - অনলাইন GRS
  - সিটিজেন চার্টার
  - নাগরিকগণ কিভাবে অভিযোগ দাখিল করবেন
  - অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য
- ইউনিয়ন পরিষদ, বাজার ও অন্যান্য স্থানে পোস্টার, ব্যানার ।

লিফলেট

- সিটিজেন চার্টার, অনলাইন GRS-এর উপর এক পৃষ্ঠার লিফলেট
- স্বপ্ন প্রকল্প ইউনিয়ন কর্মী ও সুবিধাভোগীদের দ্বারা লিফলেট বিতরণ।

মাইকিং

- জেলা তথ্য অফিস কর্মীদের সাহায্যে এই পাইলট প্রচারের জন্য মাইকিং
  - জেলা তথ্য অফিসের Need Analysis করার উদ্দেশ্য, উক্ত অফিসের সাথে সভার আয়োজন

* স্বপ্ন প্রকল্প ইউনিয়ন কর্মীগণ পর্যবেক্ষণের দায়িত্বে থাকবেন।

অন্য কোন যথাযথ উপায়

- পরামর্শ?

সাপ্লাই সাইড

- পাইলটের আওতাধীন কার্যালয়সমূহের সিটিজেন চার্টারে সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত সেবাসমূহ সংযোজন
- উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তাগণ, ৪টি নির্বাচিত অফিসের কর্মকর্তাগণের জন্য সিটিজেন চার্টার, ই-ফাইল সিস্টেম, ও অনলাইন প্ল্যাটফর্মের উপর সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা
- ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তাদের জন্য অনলাইন প্ল্যাটফর্ম ও সিটিজেন চার্টারের উপর সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা
- জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ের বিভিন্ন কার্যালয়ে এই পাইলটের মাধ্যমে দাখিলকৃত প্রতিটি অভিযোগের কিভাবে প্রতিকার হয় তা পর্যবেক্ষণ
- পাইলট ফলাফল বিশ্লেষণ যা সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকারে ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উপযোগিতার বিষয়ে সম্যক ধারণা প্রদান করতে সহায়তা করবে।

পাইলট বাস্তবায়নকারী অংশীদারদের ভূমিকা

a2i

- ❑ সাপ্লাই সাইডে, কার্যকর GRS কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা পরিচালনা
- ❑ GRS প্ল্যাটফর্মে যে কোন কারিগরি সমস্যা ট্রাবলশ্যুট করা
- ❑ এই পাইলটের সঙ্গে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের সংযোগ স্থাপন।

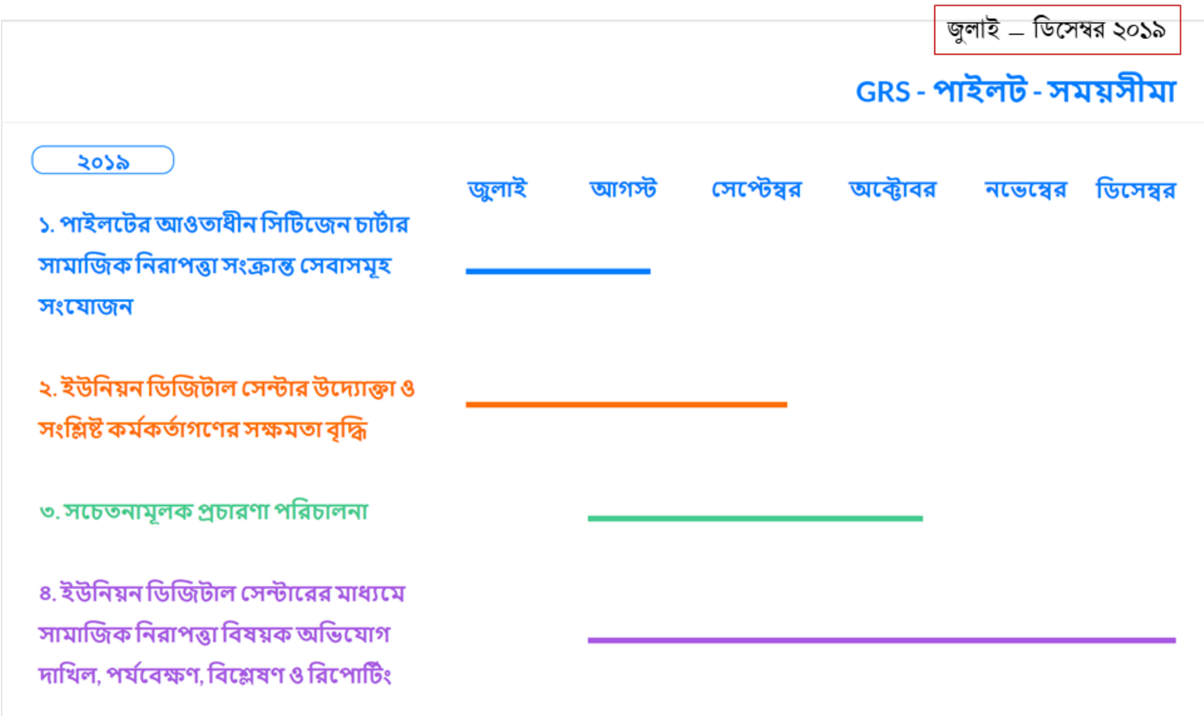
স্বপ্ন প্রকল্প

- ❑ পাইলট বাস্তবায়নের জন্য স্থানীয় পর্যায়ে সহায়তা প্রদান
- ❑ প্রকল্পের সুবিধাভোগীদের অভিযোগ পর্যালোচনা।

এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম

- ❑ পাইলট এর জন্য প্রচারণার (প্রচারণার উপকরণ প্রস্তুতসহ) সম্যক দায়িত্ব
- ❑ GRS প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকারে সহজিকরণে সহায়তা প্রদান।

পাইলটের সময়সীমা



কার্যক্রম ১: পাইলটের আওতাধীন সিটিজেন চার্টার সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত সেবাসমূহ সংযোজন

জুলাই -আগস্ট ২০১৯

কার্যক্রম	**সময়সীমা**
১ক. পাইলটের আওতাধীন কার্যালয়সমূহে সামাজিক নিরাপত্তা সম্পর্কিত সেবাসমূহ নির্ধারণ	জুলাই - আগস্ট ২০১৯
১খ. নির্বাচিত কার্যালয়সমূহে সিটিজেন চার্টার আপডেট	জুলাই - আগস্ট ২০১৯

কার্যক্রম ২: ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তা ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধি

জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০১৯

কার্যক্রম	সময়সীমা
২ক. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণকে সনাক্তকরণ	জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০১৯
২খ. অনলাইন GRS এর মাধ্যমে কিভাবে অভিযোগ দাখিল ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার উদ্যোক্তাদের জন্য প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা	জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০১৯
২গ. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণের জন্য সচেতনতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কর্মশালা	জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০১৯

কার্যক্রম ৩: সচেতনামূলক প্রচারণা কার্যক্রম পরিচালনা

আগস্ট – অক্টোবর ২০১৯

কার্যক্রম	সময়সীমা
৩ক. প্রতিটি উপজেলায় গণসচেতনামূলক সভা	আগস্ট - সেপ্টেম্বর ২০১৯
৩খ. ইউনিয়ন পরিষদ, বাজার অথবা জন সমাগম হয় এমন জায়গায় লিফলেট, পোস্টার, ব্যানার, মাইকিং ও অন্যান্য মাধ্যমে সচেতনামূলক প্রচারণা।	আগস্ট – অক্টোবর ২০১৯

কার্যক্রম ৪: ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়ক অভিযোগ দাখিল, পর্যবেক্ষণ, বিশ্লেষণ ও রিপোর্টিং

আগস্ট – ডিসেম্বর ২০১৯

কার্যক্রম	**সময়সীমা**
৪ক. ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বিষয়ক অভিযোগ দাখিল করার ব্যবস্থা করা।	আগস্ট – নভেম্বর ২০১৯
৪খ. এই পাইলটের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট কার্যালয়সমূহের বিভিন্ন পর্যায়ে (জাতীয়, স্থানীয়) কিভাবে প্রতিকার হয় তা পর্যবেক্ষণ	আগস্ট – নভেম্বর ২০১৯
৪গ. পাইলট ফলাফল বিশ্লেষণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকারের গ্যাপ সনাক্ত করুন এবং সমগ্র দেশে GRS বাস্তবায়নের প্রস্তুতির মূল্যায়ণ	নভেম্বর – ডিসেম্বর ২০১৯
৪ঘ. এই পাইলটের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের প্রতিকার বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন উপস্থাপন।	নভেম্বর – ডিসেম্বর ২০১৯

পাইলটের ফলাফল বিশ্লেষণ

- ❑ মন্ত্রণালয় / বিভাগের ড্যাশবোর্ডের সমস্ত সামাজিক নিরাপত্তা সংক্রান্ত অভিযোগগুলি ফিল্টার করার সক্ষমতা

- ❑ সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগের সংখ্যা, ধরণ, অভিযোগের প্রতিকার এবং অন্যান্য বিষয়ের বিশ্লেষণ

- ❑ পাইলটের ফলাফল ও ইমপ্যাক্ট পর্যালোচনার জন্য একটি স্টাডি কমিশন করা যেতে পারে যা সামাজিক নিরাপত্তা সংশ্লিষ্ট অভিযোগ প্রতিকারের ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উপযোগিতার বিষয়ে সম্যক ধারনা প্রদান করতে সহায়তা করবে।

সমাপনী মন্তব্য

- প্রস্তাবিত পাইলট উদ্যোগের বিষয়ে নীতিগত অনুমোদন দেয়া যেতে পারে।
- সামাজিক নিরাপত্তা ব্যবস্থায় ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রচার ও সক্ষমতার ব্যাপারে এসএসপিএস প্রোগ্র্যাম, a2i, এবং স্বপ্ন প্রকল্পের সক্রিয় অংশগ্রহণ উৎসাহিত করা যেতে পারে।
- টিভি স্ক্রল, রেডিও প্রোগ্রাম, জাতীয় মিডিয়াতে অপ-এড জাতীয় লেখা প্রচারণার কার্যকারীতা বৃদ্ধি করতে পারে।
- সচেতনতা বৃদ্ধিতে এসএমএস ডাটা পরিষেবা ব্যবহার করা যেতে পারে।
- GRS এর মোবাইল ভিত্তিক অ্যাপ প্রস্তুত করা যেতে পারে এবং মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর মাধ্যমে ২য় প্রজন্মের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উদ্বোধনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে।
- অনুমোদন সাপেক্ষে প্রস্তাবনা অনুযায়ী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং এতে প্রয়োজনীয় সহযোগীতা প্রদানের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রনাল্য/বিভাগ/প্রতিষ্ঠান সমুহকে নির্দেশনা প্রদান করা যেতে পারে।

ধন্যবাদ