



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মোঃ সাজ্জাদ হোসাইন, এনডিসি, এএফডব্লিউসি, পিএসসি, এমফিল
মহাপরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
তারিখ : ১৩-১০-২০২১ খ্রিঃ।
সময় : ১০.০০ ঘটিকা।
স্থান : ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ।

সভায় উপস্থিত অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের নামের তালিকাঃ পরিশিষ্ট 'ক'।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে এ অধিদপ্তর প্রদত্ত সেবা প্রদান বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে প্রতিকার প্রক্রিয়া অবগতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের সাথে আলোচনাকালে মহাপরিচালক ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মোঃ সাজ্জাদ হোসাইন, এনডিসি, এএফডব্লিউসি, পিএসসি, এমফিল উল্লেখ করেন সুশাসন জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। কোন অভিযোগ থাকলে সে সম্পর্কে অবগত করার জন্য ডাকযোগে এবং ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ দাখিলের জন্য অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বক্সে অভিযোগ দাখিলের জন্য ফরম দেয়া আছে, কোন অভিযোগ থাকলে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে অভিযোগ দাখিল করা যায়। প্রতি কার্য দিবসে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণ করা হয়। তাছাড়া ডাকযোগেও অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ পাওয়া গেলে অধিদপ্তরের তদন্ত শাখার মাধ্যমে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। জুলাই-২০২১ হতে অদ্য পর্যন্ত অধিদপ্তরে ৫৯টি অভিযোগ পাওয়া গেছে, সেগুলোর মধ্যে আমলযোগ্য ৫৩টি অভিযোগ গ্রহণ করা হয়েছে, ২৫টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে, বিদ্যমান অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান। নিষ্পত্তির জন্য অপেক্ষমান কোন অভিযোগই নাগরিক সংশ্লিষ্ট নয়। এছাড়াও অধিদপ্তরসহ মাঠপর্যায়ের সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা রয়েছে, সে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণপূর্বক পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অত্র অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ এবং আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে মহাপরিচালক দায়িত্ব পালন করে থাকেন। আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আপীল করতে পারেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের পরামর্শ গ্রহণ করে চূড়ান্ত ব্যবস্থা গ্রহণের সুযোগ রয়েছে এবং সে সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

পরিশেষে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে অভিযোগ/ মতামত প্রদান ও অভিযোগ/ মতামতের ভিত্তিতে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্টদের অনুরোধ জানানো হয় এবং অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

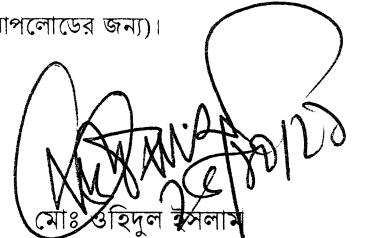
ব্রিগেডিয়ার জেনারেল
মোঃ সাজ্জাদ হোসাইন, এনডিসি, এএফডব্লিউসি, পিএসসি, এমফিল
মহাপরিচালক
২৩/১০/২০২১

স্মারক নং-৫৮.০৩.০০০০.০২০.২৭.০২৫.১৮- ২২৬৫

তারিখ: ০৩/০৭/ ১৪২৮
২৫/০৭/ ২০২১

সদয় অবগতি জন্য অনুলিপি প্রদান করা হলো:

- ১। যুগ্মসচিব, অগ্নি অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, [মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
- ২। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/ (পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ) (প্রকল্প-২৫, সংশোধিত-৪৬)/(প্রকল্প-১৫৬)/ (সেফার প্রকল্প)/ (ডুবুরি ইউনিট সম্প্রসারণ প্রকল্প)/ (১১ মডার্ন প্রকল্প), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩। উপপরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/ (উন্নয়ন)/(পরিকল্পনা কোষ)/(অ্যান্ডুলেন্স), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৪। উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স -----বিভাগ, ----- (সকল)।
- ৫। অধ্যক্ষ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।
- ৬। সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (ওয়ারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)/ (ক্রয় ও ষ্টোর)/ (অপারেশন)/ (উন্নয়ন)/ (প্রশিক্ষণ)/ (পরিকল্পনা কোষ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৭। সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা।
- ৮। সিনিয়র স্টাফ অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, [মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
- ৯। উপসহকারী পরিচালক (রিফর্ম সেল), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১০। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফায়ার সেফটি সেল), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১১। ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আইসিটি সেল, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, (ওয়েবসাইটে আপলোডের জন্য)।


মোঃ ওমিদুল ইসলাম
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)