গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর
প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
সড়ক ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২০৮।
☎ ০২-৮৮৭৯২৯৯
Website: rhd.portal.gov.bd

স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২-৩৪৮ তারিখ: ২৭/৯/২০২২

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ১ম প্রান্তিক (জুলাই/২০২২ হতে সেপ্টেম্বর/২০২২ পর্যন্ত) ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিল প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সম্মানের সাথে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ১ম প্রান্তিক (জুলাই/২০২২ হতে সেপ্টেম্বর/২০২২ পর্যন্ত) ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

২৭।০৯।২০২২
(এ,কে,এম, মনির হোসেন পাঠান)
পরিচিতি নং-০০০২৮৮
প্রধান প্রকৌশলী

সচিব
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলোঃ

১। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। RHD Website-এর GRS বাতায়নে আপলোড করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং
সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর
সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।
☎ ০২-৮৮৭৯৩১৪, E-mail: acemsw@rhd.gov.bd

স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২- ৬৪১ তারিখঃ 29/09/2022

২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত ১ম সভার (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ মোঃ রেজাউল করিম, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও আহ্বায়ক, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

স্থানঃ অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং এর অফিস কক্ষ।

তারিখ ও সময়ঃ ২৬/০৯/২০২২ খ্রিঃ, সময়ঃ সকাল ১০.০০ ঘটিকা।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলোঃ

(১) গুঞ্জন বড়ুয়া, নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।
(২) মুনমুন বিশ্বাস, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ, তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সচিব, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন, তিনি বলেন ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রণয়নের কথা উল্লেখ করা হয়েছে। তিনি সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরে আগত অভিযোগসমূহ সতর্কতার সাথে ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করেন। তিনি বলেন বিষয়টিকে প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে গণ্য করতে হবে। অতঃপর, সভাপতির অনুমতিক্রমে নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, তদন্ত বিভাগ এ বিষয়ে বিস্তারিত তথ্যাদি তুলে ধরতে গিয়ে বলেন অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সাধারণত সফটকপির (অনলাইন) মাধ্যমে সেবাগ্রহীতারা অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। অনলাইনের মাধ্যমে যেসব অভিযোগ আসে সেসব অভিযোগ অনলাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রতিমাসে নির্ধারিত ছকে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর থেকে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে নিয়মিতভাবে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়ে থাকে। ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ ত্রৈমাসিকে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ওয়েবসাইট হতে ০৬ (ছয়) টি অভিযোগ পাওয়া যায়, যার প্রত্যেকটি অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এ, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত মোট ৫৫ (পঞ্চান্ন)-টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে, যারমধ্যে ৫৩ (তিপান্ন)-টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০২ (দুই)-টি অভিযোগের জবাব প্রদানের কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

৩। পরবর্তীতে, সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদ করা নির্দিষ্ট সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কতৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ; জি আর এস বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং অংশীজনের সমন্বয়ে জি আর এস বিষয়ক অবহিতকরণ সভা আয়োজন বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

৪। বিস্তারিত আলোচনা শেষে সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা GRS এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়ঃ-

সিদ্ধান্ত নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
ক)	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংশ্লিষ্ট কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নির্দেশিকা অনুযায়ী যাচাই বাছাই করে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ তদন্ত বিভাগ সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সওজ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।

সিদ্ধান্ত নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
খ)	সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করতে হবে।	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

৫। সভায় আর কোনো আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৭/৯/২০২৩

(মোঃ রেজাউল করিম)
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ
ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং
ও
আহ্বায়ক
সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)
এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।
সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২-

তারিখঃ

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলোঃ

(১) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

(২) গুঞ্জন বড়ুয়া, নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

(৩) মুনমুন বিশ্বাস, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ, তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সচিব, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণের প্রতিবেদন
প্রতিবেদনের সময়কাল: জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ।

সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রণয়নের কার্যক্রম সম্পাদন করার নিমিত্ত প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিপ্তরের স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০১.২০-২৫৫, তারিখঃ ০১/০৯/২০২১ খ্রিঃ এর প্রেক্ষিতে একটি ০৩ (তিন) সদস্য বিশিষ্ট পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়। গত ২৬/০৯/২০২২ তারিখে উক্ত কমিটির ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম সভা অনুষ্ঠিত হয় এবং সওজ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। GRS এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণকালে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের তথ্য বাতায়নের মাধ্যমে এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত জিআরএস ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ সময় কালের মধ্যে প্রাপ্ত সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ পর্যবেক্ষণ করা হয়। এছাড়া, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাভুক্ত অন্যান্য বিষয়সমূহ পর্যবেক্ষণ করা হয় যা নিম্নরূপঃ

১: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, সওজ ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ১৯/০৯/২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে।

২: নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ সময়কালের মধ্যে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ০৬ (ছয়)-টি এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে ৫৫ (পঞ্চান্ন)-টি সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত অভিযোগ পাওয়া যায়। সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ০৬ (ছয়)-টি অভিযোগের সবকয়টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে ৫৫ (পঞ্চান্ন)-টি অভিযোগের মধ্যে ৫৩ (তিপান্ন)-টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০২ (দুই)-টি অভিযোগের জবাব প্রদানের কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

৩.অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন আগামী ০৬-১০-২০২২ তারিখের মধ্যে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

৪: কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, বর্তমান অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০২ (দুই) টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২ ত্রৈমাসিকে কোনো প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয় নাই।

৫: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে। ২৬/০৯/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম প্রান্তিকের পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অনুষ্ঠিত হয় এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন আগামী ০৬-১০-২০২২ তারিখের মধ্যে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, গত ২০/০৯/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম জিআরএস বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়।

25/9/2022		
(মুনমুন বিশ্বাস) নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সচিব সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।	(গুঞ্জন বড়ুয়া) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।	(মোঃ রেজাউল করিম) অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও আহ্বায়ক সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।