

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ে
মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ২য় সভার কার্যবিবরণী**

সভাপতি	:	এ.কে.এম. মাসুদুজ্জামান মহাপরিচালক মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর
তারিখ	:	১২/৬/২০২৩
সময়	:	সকাল ১১.৩০ ঘটিকা
স্থান	:	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তরের সভা কক্ষ

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমোদনক্রমে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির ২০২২-২০২৩ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা কার্যক্রমের ক্ষেত্রসমূহ পাঠ করে শুনান। উক্ত কার্যক্রমের ২.৩ অনুচ্ছেদে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে বছরে ২টি অবহিতকরণ সভা করার নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত নির্দেশনা অনুযায়ী স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরণ সভা ২০/১২/২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে। অদ্য ১২/৬/২০২৩ তারিখ ২য় অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। আলোচনায় স্টেকহোল্ডারগণের সাথে নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ-

নং	আলোচ্যসূচি	আলোচনা	গৃহীত কার্যক্রম	বাস্তবায়নের দায়িত্ব
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার ড্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা	মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার ড্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করার বিষয়ে সভায় আলোকপাত হয়। সিস্টেম এনালিস্ট সভাকে জানান যে, ড্রৈমাসিক ভিত্তিতে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ও জিআরএস সফটওয়্যার হালনাগাদ করা হয়।	এ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার ড্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে।	সকল উপপরিচালক সিস্টেম এনালিস্ট
২.	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণ	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণ করা হয় মর্মে সভায় আলোকপাত হয়। প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রতিমাসে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয় মর্মে সভাকে জানানো হয়।	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে যথাসময়ে প্রেরণ করা হয়।	সকল উপপরিচালকগণ সহকারী পরিচালক (প্রশা-১)
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা কার্যক্রমে বছরে ২টি অবহিতকরণ সভা করার নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত নির্দেশনা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১ম প্রান্তিকের প্রশিক্ষণ ১৫/১১/২০২২ তারিখে ও ২য়/০১/২০২৩ তারিখে ২য় প্রান্তিকের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।	বাস্তবায়িত	--
৪.	ড্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ড্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১ম, ২য় ও ৩য় ড্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে মর্মে ফোকাল পয়েন্ট সভাকে অবহিত করেন। ৪র্থ ড্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন জুন/২০২৩ তারিখের মধ্যে প্রেরণ করা হবে।	৪র্থ ড্রৈমাসিকের পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন জুন/২০২৩ মধ্যে প্রেরণ করা হবে।	সহকারী পরিচালক(প্রশা-১)

(Handwritten signature)

৫.	অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ৬ মাস অন্তর অন্তর ২ টি সভা করা	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরণ সভা ২০/১২/২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং অদ্য ১২/৬/২০২৩ তারিখ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের অবহিতকরণের ২য় সভা চলমান রয়েছে।	বাস্তবায়িত	
----	---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--

জুলাই/২০২২ – মে/২০২৩ মাসের এ অধিদপ্তরের প্রাপ্ত অভিযোগের তথ্য বিবরণী

মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট (২+১) মোট	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
	সরাসরি	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
জুলাই/২০২২	-	-	-	-	-	-	-
আগস্ট/২০২২	-	-	-	-	-	-	-
সেপ্টেম্বর/২০২২	-	১	১	১	-	-	-
অক্টোবর/২০২২	-	-	-	-	-	-	-
নভেম্বর/২০২২	-	-	-	-	-	-	-
ডিসেম্বর/২০২২	-	-	-	-	-	-	-
জানুয়ারি/২০২৩	-	-	-	-	-	-	-
ফেব্রুয়ারি/২০২৩	-	-	-	-	-	-	-
মার্চ/২০২৩	-	-	-	-	-	-	-
এপ্রিল/২০২৩	-	-	-	-	-	-	-
মে/২০২৩	-	-	-	-	-	-	-

২। এ পর্যায়ে উন্মুক্ত আলোচনার জন্য সবাইকে আহ্বান জানানো হয়;

মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণ করে জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক জনাব বদরুজ্জামান বলেন যে, সেবার মান আগের চেয়ে বৃদ্ধি পেয়েছে তবে কাজের পরিবেশ সন্তোষজনক নয়। বিশেষ করে যে রুমে বসে তাদের কাজ করতে হয় তার পরিবেশ ভালো নয়। ভ্যাপসা গরম থাকে সেজন্য কাজ করতে অসুবিধা হয়। ওয়াশরুম অপরিষ্কার। বড় সমস্যা হয় যখন প্রশ্নপত্র প্রিন্ট করে প্যাকেজিং এর জন্য নেয়া হয় সে সময় সিঁড়ি ব্যবহার করতে হয় যা খুবই বুকিপূর্ণ। যেকোন সময় দুর্ঘটনা ঘটতে পারে। তিনি আরও জানান যে, Vertical Extension করার জন্য ৮ কোটি টাকার মধ্যে ৩ কোটি টাকা PWD কে অগ্রিম দেয়া হয়েছিল। এছাড়া কর্গো লিফট প্রতিষ্ঠার জন্য বাংলাদেশ সরকারী মুদ্রণালয়কে দেড় কোটি টাকা দেওয়া হয়েছিল। কিন্তু লিফটের কাজ আংশিক হওয়ার পর বন্ধ হয়ে গেছে। তিনি আরো জানান যে, বিজি প্রেসে ধাপে ধাপে বোর্ড পরীক্ষার প্রশ্ন তৈরী করার কারণে জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের পরীক্ষা ২/১ মাস পিছিয়ে যায়। ডিগ্রী (পাস) পরীক্ষার প্রশ্ন জরুরী ভিত্তিতে প্রশ্ন তৈরির সিডিউল ফেলার জন্য অনুরোধ জানান। ওয়েস্ট ফেলার জন্য পর্যাপ্ত ডাস্টবিনের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন মর্মে জানান। তৎক্ষণিতে এ অধিদপ্তরের পরিচালক জানান যে, চলতি বছরে বাজেটে Vertical Extension ও কর্গো লিফট স্থাপনের জন্য বরাদ্দ রাখা হয়েছে। Vertical Extension ও কর্গো লিফট এর সমস্যা সমাধান হবে মর্মে আশ্বাস দেন। তাছাড়া তিনি আরো বলেন যে, NBR ও ধর্ম মন্ত্রণালয় হতে প্রচুর চাহিদা পাওয়া যায়। চাহিদা অনুযায়ী মালামাল মুদ্রণ করা হলেও সঠিক সময়ে মধ্যে চাহিদাকারী প্রতিষ্ঠানগুলো সরবরাহ নেয় না ফলে বিভিন্ন সময় স্থপাকৃত মুদ্রিত মালামাল পড়ে থাকতে দেখা যায়। সঠিক চাহিদা থাকলে অপচয় রোধ করা সম্ভব হবে। তাই চাহিদা প্রেরণের পূর্বে যাচাই করে প্রেরণ করার জন্য স্টেকহোল্ডারগণকে তিনি অনুরোধ জানান।

জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম, উপপরিচালক, বরিশাল বোর্ড সভায় উল্লেখ করেন যে, বিজি প্রেসের অবকাঠামো উন্নয়ন হয়েছে তাছাড়া প্রেসের অভ্যন্তরে মানসম্মত একটি ক্যান্টিন হয়েছে। এজন্য তিনি সভায় ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম, অডিটর, খাদ্য অধিদপ্তর বলেন যে, বিজি প্রেস থেকে বিলি আদেশসহ নাম্বারিং বই চাহিদা অনুযায়ী পাওয়া যাচ্ছে না। জরুরী ভিত্তিতে মুদ্রণপূর্বক নাম্বারিং বই সরবরাহ দেয়ার জন্য সভাপতিকে অনুরোধ জানান। জনাব মোঃ নাজমুল হক, নিরীক্ষা ও হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা সভায় উল্লেখ করেন যে, বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয় হতে NON MICR চেক বহি মুদ্রণ করা হয়। বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয় হতে MICR চেক মুদ্রণের জন্য অনুরোধ করেন। বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়ের উপপরিচালক জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন সভাকে জানান CBS Paper দিয়ে জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের সার্টিফিকেট মুদ্রণ হয়। জাতীয় বিশ্ববিদ্যালয়ের মতো CBS Paper ক্রয় করে দিলে চাহিদাকারী সকল ব্যাংকসহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানকে তাদের চাহিদা অনুযায়ী চেক সরবরাহ দেয়া যাবে। প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রধান প্রশাসনিক কর্মকর্তার কার্যালয়ের অধীক্ষক, জনাব মোঃ ফজলুল বারী ২০X৩৬ কাগজ সরবরাহ অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ জানান। শেখ রাসেল গ্যাস্ট্রোলিভার হাসপাতাল, পরিচালকের কার্যালয়ের স্টোর কিপার জনাব মোঃ জখরুল ইসলাম জানান বহিঃ বিভাগে ব্যবহৃত টিকিটের সাইজ ছোট। টিকিটের সাইজ পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ করেন। পরিচালক, মুদ্রণ ও প্রকাশনা অধিদপ্তর টিকিটের সাইজ পরিবর্তনের জন্য স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে চাহিদা করতে হবে মর্মে জানান। জাতীয় ইনস্টিটিউট অব নিউরোসায়েন্স এর অধ্যাপক ডাঃ ওয়াসেকা আক্তার জাহান MRI ও X-ray ইনভেলাপ বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয় হতে সরবরাহ দেয়ার জন্য অনুরোধ জানান। বাংলাদেশ নিরাপত্তা মুদ্রণালয়ের উপপরিচালক জনাব মোঃ সাখাওয়াত হোসেন জানান শুধুমাত্র জাতীয় ইনস্টিটিউট অব নিউরোসায়েন্স এর MRI ও X-ray ইনভেলাপ সরবরাহের চাহিদা রয়েছে। অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কোন চাহিদা নেই। অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পাওয়া গেলে ইনভেলাপ সরবরাহ করা সম্ভব হবে মর্মে উপপরিচালক সভাকে অবহিত করেন।

৩। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

- ক. বাংলাদেশ সরকারী মুদ্রণালয়ের মুদ্রণ কর্মসহ বোর্ড/বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবহারযোগ্য কক্ষের উন্নত কর্মপরিবেশ নিশ্চিতকরণের পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।
- খ. মুদ্রণ নীতিমালা সংশোধনের মাধ্যমে যুগোপযোগী সেবা নিশ্চিতের কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে।
- গ. প্রত্যাশী সংস্থার চাহিদা মোতাবেক ফরম সরবরাহ অব্যাহত রাখতে হবে।
- ঘ. MICR চেক মুদ্রণের লক্ষ্যে MICR মেশিন ক্রয় করতে হবে।

(এ.কে.এম মাসুদুজ্জামান)

মহাপরিচালক

ফোনঃ ৫৫০৩০০২৭

ই-মেইলঃ dg@dpp.gov.bd