

কোস্ট ট্রাস্ট, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ২৮ ডিসেম্বর, ২০১৯।

প্রতি : নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে সংস্থার সকল কর্মী  
হতে : পরিচালক  
বিষয়: : সকল অফিসে অভিযোগ ও পরামর্শ বক্স পুনঃস্থাপন প্রসঙ্গে

প্রিয় সহকর্মীবৃন্দ,

আপনাদের সকলের অবগতি জন্য জানানো যাচ্ছে যে, সংস্থার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা অনুযায়ী যেকোন ধরনের অভিযোগ গ্রহণের জন্য অভিযোগ বক্সটি পুনঃস্থাপনের জন্য পুনরায় **Central Complaint Response Standing Committee** এর ১২ ডিসেম্বর ২০১৯ তারিখের সভায় সিদ্ধান্ত নেয়া হয়। এই বিবেচনায় সংস্থার কাজের গতিশীলতা ও সঠিকভাবে সুসম্পন্ন করার জন্য নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ মেনে চলার জন্য জানানো হলো:

১. প্রত্যেক আঞ্চলিক/শাখা/প্রজেক্ট/প্রধান অফিসে একটি করে অভিযোগ ও পরামর্শ বক্স পুনঃস্থাপন করতে হবে এবং এটি আগামী ৯ জানুয়ারি ২০২০ তারিখের মধ্যে স্থাপন সম্পন্ন করতে হবে।
২. বক্সের সাইজ ১ফুট বাই ১ফুট হবে এবং নীল রঙের হতে হবে যাতে ভিতরে কি আছে তা দেখা না যায় এবং বক্সের এক পাশে বাংলা ও ইংরেজি তে লেখা থাকবে "অভিযোগ এবং পরামর্শ বক্স (Complaint and Complementary Box)"
৩. দুটি করে চাবি থাকবে, যার একটি চাবি আরপিএস ও আরেকটি আঞ্চলিক জেডার কমিটির দলপ্রধানের নিকট থাকবে। ইউরক এর ক্ষেত্রে চাবি জেডার ফোকাল ও টিম লিডারের কাছে থাকবে। অন্যান্য প্রজেক্টের ক্ষেত্রে পিসি ও জেডার কমিটি লিডার বা জেডার কমিটির সদস্যের কাছে চাবি থাকবে। লকটি এমন করে বানাতে হবে যাতে বক্সটি খুলতে দুটি চাবিই ব্যবহার করতে হবে।
৪. প্রতি মাসের ২৫ তারিখ বক্স খোলা হবে এবং অভিযোগগুলো নিয়ে সমাধান করতে হবে বেং রিজস্টাও অভিযোগগুলো লিপিবদ্ধ করতে হবে। মাঠ পর্যায়ে কোন ইস্যু সমাধান করতে না পারলে তা প্রধান অফিস বরাবর পাঠাতে হবে। এক্ষেত্রে মনে রাখতে হবে জেডার ইস্যুগুলো সংস্থার জেডার ফোকাল এবং অন্যান্য বিষয়গুলো ডিডি-এডমিন ও এসআর বরাবর পাঠাতে হবে।
৫. যেকোন অভিযোগ যেমন-সমাধানকৃত বা অসমাধানকৃত উভয় ধরনের অভিযোগ ফটোকপি রেখে দিয়ে মূল কপি সমূহ প্রধান অফিসে সংশ্লিষ্টদের কাছে পাঠাতে হবে।
৬. এ সার্কুলারটি অনতিবিলম্বে কার্যকর হবে এবং এটির সাথে যদি কেউ দ্বিমত পোষন করেন বা কোন অসম্পৃক্ততা থাকলে সহকারী পরিচালক-জিটি এন্ড সিআর বা নিম্নস্বাক্ষরকারীর সাথে আগামী ৯ জানুয়ারি ২০২০ তারিখের মধ্যে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা হলো। এ সার্কুলারটি পরবর্তীতে কোস্ট মানব সম্পদ ও প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনা নীতিমালার অংশ হিসেবে যুক্ত হবে।
৭. এই সার্কুলারটি আপনি আপনার এলাকায়, শাখায়, প্রকল্প অফিসে ও সেন্টারে আগামী দুটি সভায় আলোচনা করবেন। এই সার্কুলারটি সকল কর্মী পড়েছেন এই মর্মে স্বাক্ষর নেবেন এবং সবার অবগতির জন্য নোটিশ বোর্ডে আগামী ২ মাস বুলিয়ে রাখবেন।

এ ব্যাপারে আপনাদের সকলের সহযোগিতা কামনা করছি।

ধন্যবাদসহ



সনত কুমার ভৌমিক

28 DEC 2019

অনুলিপি

নির্বাহী পরিচালক

সকল উপ ও সহকারি পরিচালক

অফিস কপি