

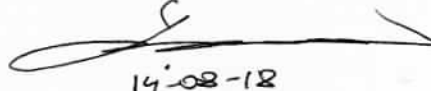
বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিমিটেড
প্রশাসন পরিদপ্তর

তারিখঃ ১৪ আগস্ট ২০১৮

অফিস আদেশ নং-২৬/২০১৮

বিষয়ঃ বিমানের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বা Grievance Redress System (GRS) এর ফোকাল পয়েন্ট মনোনয়ন প্রসংগে।

- ০১। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত অভিযোগ প্রতিকার নির্দেশনা-২০১৫ প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী প্রতিটি সংস্থায় ০১ জন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ করার নির্দেশনা রয়েছে। সে আলোকে কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত মোতাবেক মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবাকে বিমানের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর ফোকাল পয়েন্ট হিসেবে মনোনীত করা হয়েছে। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারী সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবা গ্রহিতাদের সেবা প্রদান এবং জন প্রশাসন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রনোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তি প্রকাশ।
- ০২। সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর কার্যপরিধি হবে নিম্নরূপ:-
- ক) প্রতিষ্ঠান প্রধানকে অবহিতকরণপূর্বক অভিযোগ ব্যবস্থাপনার নির্দেশাবলি অনুসরণে কার্যক্রম গ্রহণ এবং অভিযোগের বিষয়ে সরাসরি প্রতিষ্ঠান প্রধানের নিকট রিপোর্ট প্রদান;
- খ) প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে তা চিহ্নিতকরণ;
- গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সুপারিশ প্রদান;
- ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং বিভিন্ন আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান;
- ঙ) আওতাধীন দপ্তরসমূহে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা পরিদর্শন এবং প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান;
- চ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
- ছ) পত্রিকায় প্রকাশিত কোন সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উল্লেখ থাকলে সেগুলি পরীক্ষান্তে নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণ;
- জ) সপ্তাহে একদিন গণশুনানি গ্রহণ;
- ঝ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
- ঞ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ এবং
- ট) দপ্তর প্রধানের নিকট মাসিক প্রতিবেদন উপস্থাপন।
- ০৩। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বা Grievance Redress System(GRS) এর ফোকাল পয়েন্ট এর Contact details বিমান ওয়েব সাইটে আপলোড করতে হবে।
- ০৪। এ আদেশ অবিলম্বে কার্যকরী হবে।



১৭-০৮-১৮

(মোহাম্মদ মমিনুল ইসলাম)

পরিচালক প্রশাসন

বিতরণঃ

- ০১। সকল পরিচালক।
- ০২। সকল মহাব্যবস্থাপক/অধ্যক্ষ, বিএটিসি/হিসাব নিয়ন্ত্রক/চীফ অফ ট্রেনিং/চীফ অফ টেকনিক্যাল/চীফ অফ ফ্লাইট সেফটি/চীফ অফ সিডউলিং এন্ড প্ল্যানিং/প্রধান প্রকৌশলী/কোম্পানী সেক্রেটারী।
- ০৩। সংশ্লিষ্ট সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক/প্রধান প্রশিক্ষক/উপ-প্রধান প্রকৌশলী/প্রধান চিকিৎসক।
- ০৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের ব্যবস্থাপক সমন্বয়-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
- ০৫। সকল ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ব্যবস্থাপক/জেলা ব্যবস্থাপক/স্টেশন ব্যবস্থাপক।
- ০৬। ইনচার্জ সকল প্রশাসনিক সেল-সংশ্লিষ্ট দপ্তর/পরিদপ্তর/বিভাগ/উপ-বিভাগ/শাখাকে অবহিতকরণপূর্বক সংরক্ষণকরণের জন্য।
- ০৭। নোটিশ বোর্ড।