

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১৪.২৫.০০৭.২১.১৭১০

তারিখ: ১৪ পৌষ ১৪২৮

২৯ ডিসেম্বর ২০২১

বিষয়: ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী'র বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২১-২০২২) এর সংযোজনী ৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২.৩ সূচক অনুযায়ী ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ১২ (বার) পাতা।

৩১-১২-২০২১

ড. মোঃ আব্দুল মান্নান
বিভাগীয় কমিশনার (ভারপ্রাপ্ত)

ফোন: ০৭২১-৭৭২২৩৩

ফ্যাক্স: ০৭২১-৭৭২৫২৯

ইমেইল:

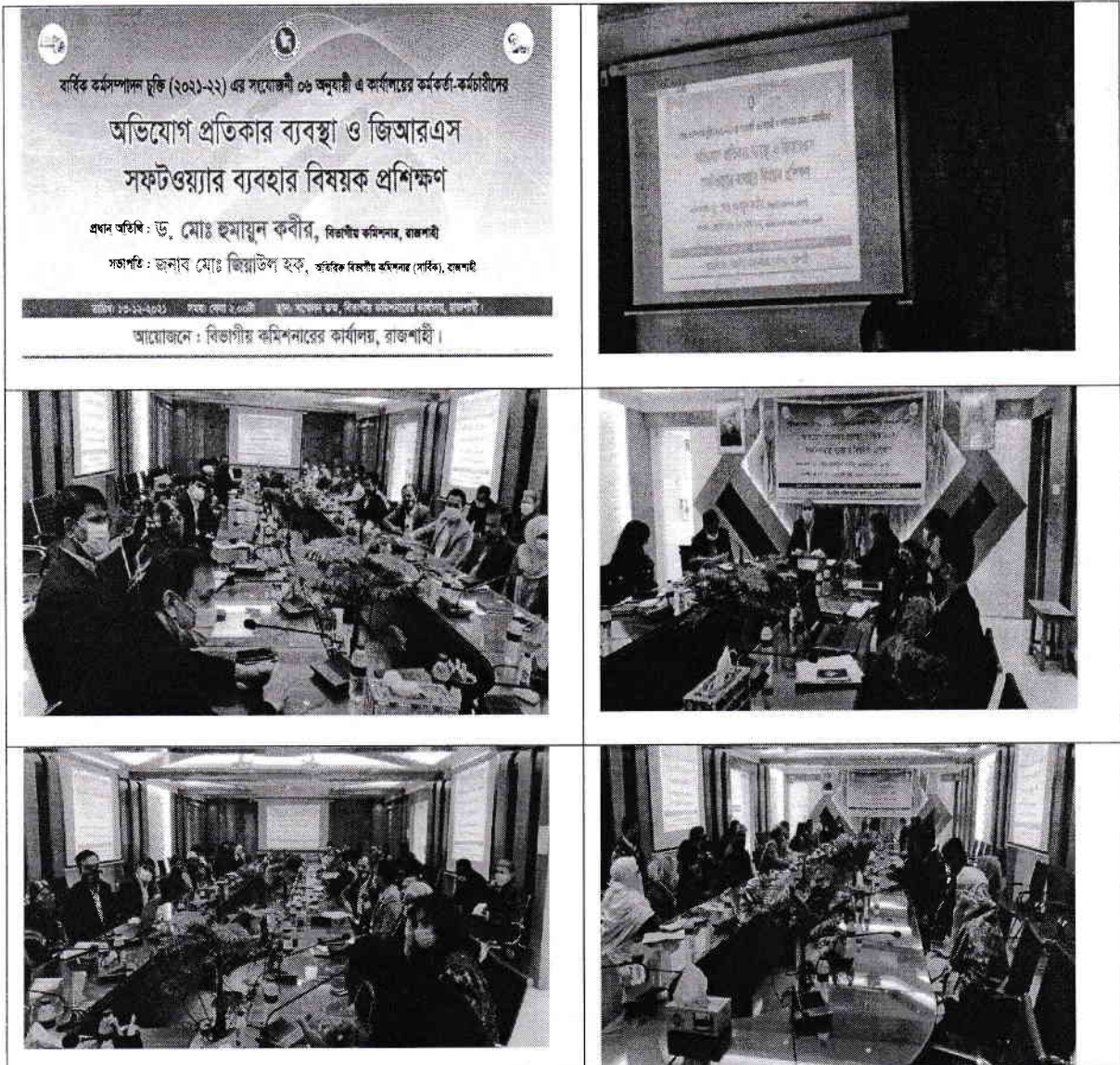
divcomrajshahi@mopa.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

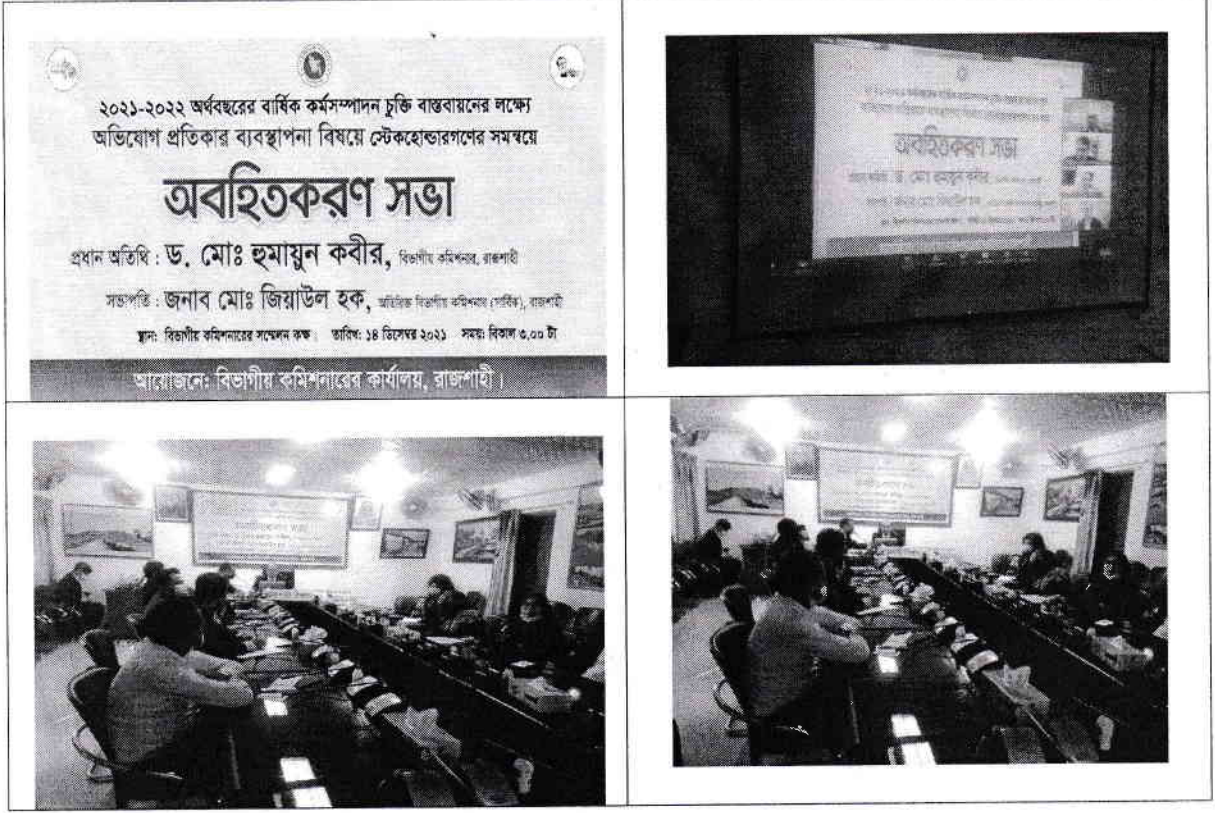
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি সংক্রান্ত কার্যক্রমের ২.১ ক্রমিকে নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের বিষয়ে বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায় যে, অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর'২১ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)। প্রেরিত প্রতিবেদন বিশ্লেষণে দেখা যায়, অভিযোগ নিষ্পত্তির হারের লক্ষ্যমাত্রা ৯০% এর বিপরীতে অর্জন ১০০%।

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কার্যক্রমের ২.২ সূচকে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়ে বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায়, গত ১৩/১২/২১খ্রি. তারিখে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে (প্রশিক্ষণ মডিউল ও ছবি সংযুক্ত)। উক্ত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের উদ্বোধন করেন বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী। প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ অংশগ্রহণ করেন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ধারণা লাভ করেন।



৯

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কার্যক্রমের ২.৪ সূচকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায়, গত ১৪/১২/২০২১খ্রি. তারিখে অনলাইন প্ল্যাটফর্ম জুমে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে (ছবি সংযুক্ত)। বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অনলাইনে এ সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮), জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহার সম্পর্কে আলোচনা করা হয় এবং জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহারে জনসাধারণকে আরও কিভাবে সচেতন করা যায় সে বিষয়ে আলোকপাত করা হয়।



পরিবীক্ষণে দেখা যায় স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন গৃহীত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী হয় এবং বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডারদের অংশগ্রহণে সভা অনুষ্ঠিত হয়।

অভিজিত সরকার
২০/১২/২০২১
অভিজিত সরকার
সহকারী কমিশনার
(সাধারণ শাখা)