গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
সাধারণ শাখা
www.rajshahidiv.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.২৫.০০৭.২২.৬৪৯

তারিখ: ১২ আষাঢ় ১৪২৯
২৬ জুন ২০২২

বিষয়: **২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ে বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী'র ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার **২.৩ সূচক** অনুযায়ী ৪র্থ **ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন** সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে

২৬-৬-২০২২
জি এস এম জাফরউল্লাহ্ এনডিসি
বিভাগীয় কমিশনার
ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৩৩
ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৫৭৫২৯
ইমেইল: divcomrajshahi@mopa.gov.bd

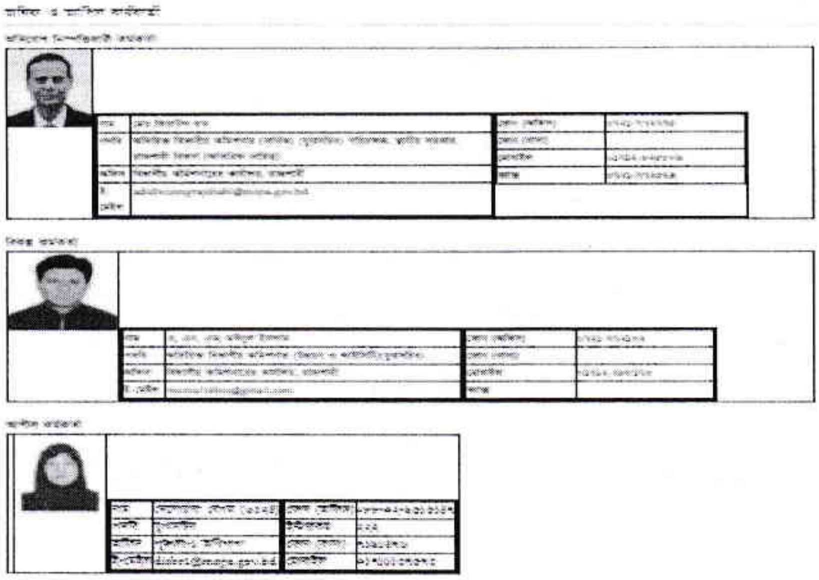
মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব (সংযুক্ত), সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২০২১-২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন:

বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী এর কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২১-২২ এ গৃহীত কার্যক্রমসমূহের এপ্রিল-জুন ২০২২ পর্যন্ত বাস্তবায়ন কার্যক্রম এ কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার(সার্বিক), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী সহকারী কমিশনার (মাঠ প্রশাসন শাখা) ও সহকারী কমিশনার (সাধারন শাখা) এর সমন্বয়ে গঠিত টিম কর্তৃক পরিবীক্ষণ করা হয়।

পরিবীক্ষণে দেখা যায়, এ কায়ালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত পরিকল্পনা (২০২১-২২)এর ক্ষেত্র দুটি যথাক্রমে প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা এবং পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি। প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনার ১.১ ক্রমিকে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরার বিষয়টি উল্লেখ করা হয়ছে। এ কার্যালয়ের ওয়েব পোর্টালে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবাবক্স পরিবীক্ষণে দেখা যায় অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক), বিকল্প কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা আছে (ছবি সংযুক্ত)



পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কার্যক্রমের ২.১ ক্রমিকে নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে বা অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তপক্ষ বরাবর প্রেরণের বিষয়ে বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায় যে, এপ্রিল, মে ও জুন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)। প্রেরিত প্রতিবেদন বিশ্লেষণে দেখা যায় অভিযোগ নিষ্পত্তি হারের লক্ষ্যমাত্রা ৯০% এর বিপরীতে অর্জন ৯৫.৮৩%।

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কার্যক্রমের ২.২ সূচকে কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের কথা বলা হয়েছে। পরিবীক্ষনে দেখা যায় গত ২২/০৬/২০২২ তারিখে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা কর্মচারীদের জিআরএস বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে (প্রশিক্ষণের মডিউল ও ছবি সংযুক্ত)। উক্ত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের উদ্বোধন করেন বিভাগীয় কমিশনার, রাজশাহী জনাব জি এস এম জাফরউল্লাহ্ এনডিসি। প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা কর্মচারীবৃন্দ অংশগ্রহণ করেন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ধারণা লাভ করেন।

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible] Citizen Charter [illegible]	[illegible]

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি কার্যক্রমের ২.৪ সূচকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য বলা হয়েছে। ইতোমধ্যে বর্ণিত সূচকের লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হয়েছে।

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

২৬/০৬/২০২২

অভিজিত সরকার
সহকারী কমিশনার