

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

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.০১.০০৭.২৪.৩৬৭

তারিখ: ২৪ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকে পরিপ্রেক্ষিতে, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী'র ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি (জানুয়ারি-জুন/২০২৪ মেয়াদের) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামত



০৮-০৭-২০২৪

ড. দেওয়ান মুহাম্মদ হামায়ুন কবীর
বিভাগীয় কমিশনার

০২৫৮৮৮৫৭২৩৩ (ফোন)

০২৫৮৮৮৫৭৫২৯ (ফ্যাক্স)

divcomrajshahi@mopa.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ সচিব-এঁর দপ্তর, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

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

স্মারক নম্বর:

তারিখ: ২৪ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়;
- ২। অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার, সার্বিক ও অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী এবং
- ৩। উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।



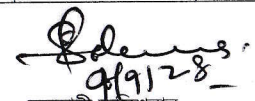
০৮-০৭-২০২৪

ড. দেওয়ান মুহাম্মদ হামায়ুন কবীর
বিভাগীয় কমিশনার

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

২০২৩-২৪ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' বিষয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ছক

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা (স্বসাধারণ)	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি (১ম+২য়)	৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	বার্ষিক চূড়ান্ত অগ্রগতি (১ম+২য়+৩য়+৪র্থ)	দাবীকৃত নম্বর	প্রদত্ত প্রমাণক		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		প্রমাণক যুক্ত		
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	-	-	-	-	-	-		গত এপ্রিল/২৪ হতে জুন/২৪ পর্যন্ত মোট ৭টি অভিযোগ পাওয়া গেছে
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০%	১০০%	৯৭.৭৫%	৯৮.৮৮%	১০০%	১০০%	১০০%	৯৯.৪৪%		প্রমাণক যুক্ত	
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাস্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	-	১	১	-	১	-	১	২		প্রমাণক যুক্ত
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	১২	৩	৩	৬	৩	৩	৩	১২		প্রমাণক যুক্ত
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	১	১	১	-	২		-		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	-	১	১	১	১	-	২		-	


১৭/১২/২৪

সহকারী কমিশনার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী
মোঃ সারোয়ার সালাম
সহকারী কমিশনার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী