

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী  
সাধারণ শাখা  
[www.rajshahidiv.gov.bd](http://www.rajshahidiv.gov.bd)

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.০১.০০৭.২৪.২৫

তারিখ: ০১ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
১৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।  
সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী'র ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র সংযোজনী-৬ এ উল্লিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৪ মেয়াদের) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : ১। ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ০১ (এক) পাতা।  
২। সূচকাত্তিক সকল প্রমাণক বর্ণনামত।

খোন্দকার আজিম আহমেদ এনডিসি  
বিভাগীয় কমিশনার  
০২৫৮৮৮৫৭২৩০ (ফোন)  
০২৫৮৮৮৫৭৫২৯ (ফ্যাক্স)  
[divcomrajshahi@mopa.gov.bd](mailto:divcomrajshahi@mopa.gov.bd)

মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৩.০০০০.০১২.০১.০০৭.২৪.২৫

তারিখ: ০১ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
১৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

অনুলিপি সদয় অবগতি/অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল:

- ১) সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিব এঁর দপ্তর, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২) অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী।

খোন্দকার আজিম আহমেদ এনডিসি  
বিভাগীয় কমিশনার

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী

২০২৪-২৫ অর্থবছরের ‘অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা’ বিষয়ে ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ছক

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা (অসাধারণ)	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (১ম+২য়)	অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি	৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	বার্ষিক চূড়ান্ত অগ্রগতি (১ম+২য়+৩য়+৪র্থ)	দায়ীকৃত নম্বর	প্রদত্ত প্রমাণক
প্রতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিটেম, অনলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০%	১০০%	৮০.৮৮%	৯০.৮৮%					প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিটেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	[১.১.১.১] টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	-					গত জুলাই/২৪ হতে ডিসেম্বর/২৪ পর্যন্ত মোট ২৯ টি অভিযোগ পাওয়া গেছে
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০%	১০০%	৯৪.৮৮%	৯৭.২২%					প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাতে অভিযোগ উত্তরের কারণ সনাত্তকরণ, কর্মীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসিয়েল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	-	১	১					প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩	৩	৬					প্রমাণক সংযুক্ত
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৮	১	-	১	১					প্রমাণক সংযুক্ত
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিক এ আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	১	-	-	-					

১০/১/২৫

সিনিয়র সহকারী কমিশনার  
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী  
**ফয়সাল আহমেদ**  
পরিচিতি নং-১৮৩০১  
সিনিয়র সহকারী কমিশনার  
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী