

বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।

স্মারক নং: ৪৩.২২.০০০০.০১২.০২.০৭০.২৪(অংশ-৩)/ ১৬৬

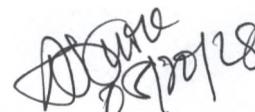
তারিখ: ০৫/১০/২০২৪ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (প্রমাণক সহ) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (প্রমাণক সহ) সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে পেশ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০৬ (ছয়) পাতা।

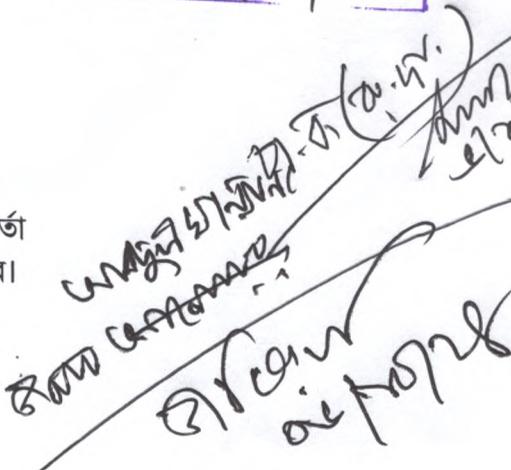
সচিবের দপ্তর	
কিসম	
কোড/উহিরঅ/উনিঅ/আইসিটি	
সহ: প্রকৌ/পউক/রেজি: অফি:	
প্রস্ন (পর্যদ) এর: অফি:	


মো. আকহারুজ্জামান নুরী
কীপার (সংরক্ষণ) ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
১০০০

সচিব
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।

বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর	ঘর
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০	
প্রাপ্তি নং: ১৫৭৯	
তারিখ: ০৫/১০/২৪	

অনুলিপি/
১। সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর।
২। সংশ্লিষ্ট নথি।


মো. আকহারুজ্জামান নুরী (স.দ.)
কীপার (সংরক্ষণ) ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
১০০০

সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রথম ত্রৈমাসিক(জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪) প্রতিবেদন (প্রমাণক সহ)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪) অর্জন	প্রমাণক		
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১				
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		৮৮,৮৮%	১। জুলাই হতে সেপ্টেম্বর-২০২৪ মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।		
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১								
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৮	৩	২	১				২। প্রথম ত্রৈমাসিকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-					
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-				

স্বাক্ষর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
 বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর, ঢাকা
 অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
 জুলাই, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্ররোধিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	১	১	০	০	১	১	০

Handwritten signature/initials
৩/৩/২৪

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
 বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর, ঢাকা
 অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
 আগস্ট, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রশোধিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	৪	১	৫	০	৪	১	১	৮০


 মো. আব্দুল হাকিম জামান মুরী
 কীপার
 সংরক্ষণ রসায়নাগার বিভাগ
 বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর, ঢাকা
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	৪	১	৫	০	৪	১	১	৮০

Handwritten signature
৩০/৯/২৪
মো. আফছারুজ্জামান মুনী
কীপার
সংরক্ষণ রসায়নাগার বিভাগ
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর

বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০।

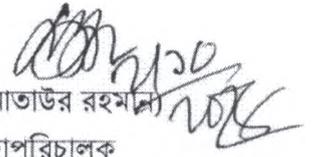
স্মারক নং: ৪৩.২২.০০০০.০১২.০২.০৭০.২৪.(অংশ-৩) ২০২৮

তারিখ: ০২/১০/২০২৮ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০৪(চার) পাতা।


(মো. আতাউর রহমান)
মহাপরিচালক
বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
শাহবাগ

সচিব
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা

০১৮

বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন
জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪

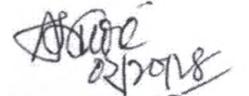
অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে:

ক্রমিক	অভিযোগ প্রাপ্তির মাধ্যম	অভিযোগ প্রাপ্তির সময়	বিবেচ্য সময়ে মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	পূর্ববর্তী সময়ের জের	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	অবশিষ্ট	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)	মন্তব্য
১	জিআরএস ওয়েবসাইট	জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪	৮	১	৮	১	৮৮.৮৮	জিআরএস সিস্টেমে ২০২০ সালের সময় অতিক্রান্ত একটি অভিযোগ রয়েছে। যা সিস্টেমে নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না। ফলে প্রতি মাসের শেষে একটি অভিযোগ অনিষ্পত্তিকৃত থাকায় শতভাগ নিষ্পত্তি অর্জন সম্ভব হচ্ছে না।

মাসিক ভিত্তিতে:

ক্রমিক	অভিযোগ প্রাপ্তির মাধ্যম	অভিযোগ প্রাপ্তির সময়	বিবেচ্য মাসে মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	পূর্ববর্তী সময়ের জের	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	অবশিষ্ট	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)	মন্তব্য
১	জিআরএস ওয়েবসাইট	জুলাই	০	১	০	১	০	জিআরএস সিস্টেমে ২০২০ সালের সময় অতিক্রান্ত একটি অভিযোগ রয়েছে। যা সিস্টেমে নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না। ফলে প্রতি মাসের শেষে একটি অভিযোগ অনিষ্পত্তিকৃত থাকায় শতভাগ নিষ্পত্তি অর্জন সম্ভব হচ্ছে না।
		আগস্ট	৪	১	৪	১	৮০	
		সেপ্টেম্বর	৪	১	৪	১	৮০	


 (মো. আকছারুজ্জামান নুরী)
 কীপার(সংরক্ষণ)
 ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
 বাংলাদেশ জাতীয় জাদুঘর