

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

দপ্তর /সংস্থা পর্যায়ের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৪)

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২		৪	৫	৬	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯২	০৭	০৬	৬০	-	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিক জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক স্টেবহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেবহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	০১					১
সকর্মতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাদ্দ প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	০৪	০৩	০২	০১	-	
		[১.২] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (মুঠ ২ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	০১					-
		[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেবহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[১.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	০১	-	-	১	-	

*Mhamud*  
২৩/০৭/২৪

মাহমুদ খাতুন

উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ)

৩

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (জিআরএস)

বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি  
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০  
সেবা শাখা  
[www.bcsadminacademy.gov.bd](http://www.bcsadminacademy.gov.bd)

স্মারক নম্বর ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-৬ ৫৪


১৭ শ্রাবণ ১৪৩১  
তারিখ:-----  
০১ আগস্ট ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫ অনুযায়ী বিসিএস প্রশাসন একাডেমির জুলাই- ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, বিসিএস প্রশাসন একাডেমির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর সংযোজনী ৭ এর '১.২' অনুযায়ী জুলাই-২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০১ (এক) ফর্দ।

সিনিয়র সচিব  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

  
মোহাম্মদ নূর-এ-আলম, বিপিএএ  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি


[দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব (শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা)]

স্মারক নম্বর ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-

১৭ শ্রাবণ ১৪৩১  
তারিখ:-----  
০১ আগস্ট ২০২৪

জ্ঞাতার্থে:

- ০১। রেক্টরের একান্ত সচিব, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
- ০২। এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) এর ব্যক্তিগত সহকারী, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা [এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য];
- ০৩। অফিস কপি।

  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
 অফিসের নাম: বিসিএস প্রশাসন একাডেমি  
 অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
 মাসের নাম: জুলাই-২০২৪

(১) অভিযোগ তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত তথ্য প্রাপ্তির আবেদন সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট প্রাপ্ত আবেদন (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/- মোট অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(২) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ

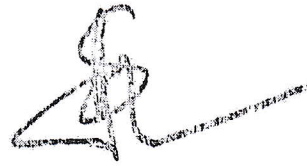
ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
০১	০২	০৩	০৪	০৫
০১।	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।	---	---	

(৩) আপিলের সংখ্যা

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ মোট আপিল)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(৪) নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য



উপপরিচালক (ডকুমেন্টেশন এন্ড ইভ্যালুয়েশন)

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (জিআরএস)

বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি  
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০  
সেবা শাখা  
[www.bcsadminacademy.gov.bd](http://www.bcsadminacademy.gov.bd)

স্মারক নম্বর ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-২২০


১৭ ভাদ্র ১৪৩১  
তারিখ:-----  
০১ সেপ্টেম্বর ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২৫ অনুযায়ী বিসিএস প্রশাসন একাডেমির আগস্ট- ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, বিসিএস প্রশাসন একাডেমির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর সংযোজনী ৭ এর '১.২' অনুযায়ী আগস্ট-২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০১ (এক) ফর্দ।

সিনিয়র সচিব  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

  
১৭/৯/২৪  
মোহাম্মদ নূর-এ-আলম, বিপিএএ  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি


[দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব (শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা)]

স্মারক নম্বর ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-

১৭ শ্রাবণ ১৪৩১  
তারিখ:-----  
০১ আগস্ট ২০২৪

জ্ঞাতার্থে:

- ০১। রেক্টরের একান্ত সচিব, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
- ০২। এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) এর ব্যক্তিগত সহকারী, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা [এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য];
- ০৩। অফিস কপি।

  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
 অফিসের নাম: বিসিএস প্রশাসন একাডেমি  
 অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
 মাসের নাম: আগস্ট-২০২৪

(১) অভিযোগ তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত তথ্য প্রাপ্তির আবেদন সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট প্রাপ্ত আবেদন (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ফোনে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(২) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ

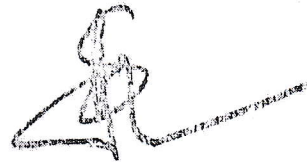
ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
০১	০২	০৩	০৪	০৫
০১।	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।	---	---	

(৩) আপিলের সংখ্যা

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ মোট আপিল)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(৪) নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য



উপপরিচালক (ডকুমেন্টেশন এন্ড ইন্ফরমেশন)

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (জিআরএস)

বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি  
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০  
সেবা শাখা  
[www.bcsadminacademy.gov.bd](http://www.bcsadminacademy.gov.bd)

স্মারক নম্বর: ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-১১৬


তারিখ: ১৫ আশ্বিন ১৪৩১  
৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অনুযায়ী বিসিএস প্রশাসন একাডেমির সেপ্টেম্বর- ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, বিসিএস প্রশাসন একাডেমির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ এর সংযোজনী ৭ এর '১.২' অনুযায়ী সেপ্টেম্বর-২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০১ (এক) ফর্দ।

সিনিয়র সচিব  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

  
মো: নাসিম আহমেদ  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি


[দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব (শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা)]

স্মারক নম্বর: ০৫.০২.০০০০.০১৬.০৭.০০৪.২৪-১১৬

তারিখ: ১৫ আশ্বিন ১৪৩১  
৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৪

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে;

- ০১। রেক্টরের একান্ত সচিব, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা (রেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
- ০২। এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) এর ব্যক্তিগত সহকারী, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি, শাহবাগ, ঢাকা [এমডিএস (প্রশাসন ও প্রশিক্ষণ) মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য];
- ০৩। অফিস কপি।

  
উপপরিচালক (সেবা)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অফিসের নাম: বিসিএস প্রশাসন একাডেমি  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২৪)

(১) অভিযোগ তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত তথ্য প্রাপ্তির আবেদন সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট প্রাপ্ত আবেদন (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/- মোট অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ফোনের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(২) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
০১	০২	০৩	০৪	০৫
০১।	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।	---	---	

(৩) আপিলের সংখ্যা

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ মোট আপিল)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

(৪) নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য	শূন্য

*Mhamuda*  
21/07/24

মাহমুদা খাতুন  
উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ)

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (জিআরএস)  
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি