

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) ২০২৪-২৫ অর্থবছরে মহাপলয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের বাছা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

১.১ ও ১.১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিজ্ঞারএস সিস্টেমে কোনো অতিযোগ পাওয়া না হলে টেকনোলজিয়ার সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৬) অনুযায়ী জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ ও আপিল খসসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো মহাপলয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিজ্ঞারএস সিস্টেমে কোনো অতিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে টেকনোলজিয়ার সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অতিযোগ ও আপিলের ১০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্ধ শতকাল না হলে পানিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অতিযোগ ও আপিলের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির অযোগ্যক বৃত্ত করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল বাতের না হলে শুধু অতিযোগ নিষ্পত্তির অযোগ্যক শতকাল নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অতিযোগ অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অতিযোগ পাওয়া না যায়, জিজ্ঞারএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অতিযোগকে শতকাল নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অতিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রম না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুমাত্র সময় অতিক্রম অতিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো অতিযোগ প্রথম ট্রেনসমিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিজ্ঞারএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অতিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ট্রেনসমিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) টেকনোলজিয়ার সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিজ্ঞারএস সিস্টেমে কোনো অতিযোগ আপিল না হলে টেকনোলজিয়ার সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমোদক: জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিজ্ঞারএস সিস্টেমে অতিযোগ পাওয়া না হলে টেকনোলজিয়ার সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশসভার হস্তি/কার্যবিবরণী।

১.২) আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগের অতিযোগ নিষ্পত্তি:

অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৬) অনুযায়ী আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগের অতিযোগ মাসিক ও নিষ্পত্তির বিষয়টি যথাযথভাবে তদারকি করতে হবে। সে ক্ষেত্রে আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগ প্রাপ্ত অতিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে নম্বর প্রদান করা হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগের প্রাপ্ত অতিযোগের ১০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্ধ শতকাল না হলে পানিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অতিযোগের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। উল্লেখ্য, কোনো অতিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রম না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুমাত্র সময় অতিক্রম অতিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

প্রমোদক: জিজ্ঞারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

১.২.১) আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগের মহাপলয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত অতিযোগসমূহ পর্যালোচনায় অর্থব্যয়িক প্রতিবেদন প্রদান:

আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগের মহাপলয়/বিভাগ/বিভাগীয় পরদপন্থার ক্ষেত্রে নিজ অতিযোগের প্রাপ্ত অতিযোগসমূহ পর্যালোচনায় অতিযোগ উল্লেখ্য কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও পৃষ্ঠিত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্থব্যয়িক প্রতিবেদন প্রদান করতে হবে এবং ঐকর্তন কর্তৃপক্ষ ব্যয়ের প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: যে সব মহাপলয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের আওতাধীন পরদপন্থা/অতিযোগ নেই, সে সব ক্ষেত্রে নিজ অতিযোগের প্রাপ্ত অতিযোগসমূহ পর্যালোচনায় অতিযোগ উল্লেখ্য কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও পৃষ্ঠিত কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রথম অর্থব্যয়িকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্থব্যয়িকীতে একটি অর্থাৎ মোট ২টি প্রতিবেদন প্রদানপূর্বক ঐকর্তন ব্যয়ের প্রেরণ করতে হবে।

প্রমোদক: ২টি অর্থব্যয়িক প্রতিবেদন।

[১.৬] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন শর্তটি: ৫টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। জরুরি পরিস্থিতিতে না হলে পাবিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাপক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন শর্তটি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ মন্ত্রণের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে নিজ মন্ত্রণ ও আওতাধীন মন্ত্রণের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে (কমপক্ষে ২৫ জন) ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ সন্তোষজনক অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে।

প্রমাপক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আবেশ, অসোয়া/সুচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা/প্রশিক্ষণ আয়োজন সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনোলজিগত সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (টেকনোলজিগত) বলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অন্তর্গত বিনামূল্যে/স্বয়ংক্রিয়/নগরিক সেবা প্রদানকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং নিজ ও আওতাধীন মন্ত্রণ/সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন শর্তটি: অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। জরুরি না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

প্রমাপক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটশীট/উপস্থিতি/হাজিরা।

**(২) ২০২৪-২৫ অর্থবছরে দরত্ব/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের
বাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া**

1.১ ও 1.১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে টেকনোলজীর সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নিবেদিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৬) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল ঘনসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো মহাপালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে টেকনোলজীর সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রায় অভিযোগের কনভা প্রায় অভিযোগ ও আপিলের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ষিক সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতকাল না হলে পানিটিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ ও আপিলের ৯০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির অঙ্গলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল বাতের না হলে পূর্ণ অভিযোগ নিষ্পত্তির অঙ্গলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অভিযোগে অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রায় অভিযোগকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগ/আপিলের সময় অভিভাৱ না হলে তা অনিশ্চিত হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুরুর নম্বর অভিভাৱ অভিযোগ/আপিলকে অনিশ্চিত হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো অভিযোগ প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) টেকনোলজীর সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে টেকনোলজীর সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমাপক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে টেকনোলজীর সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশ/সমার হস্তিৱ্য/কার্যবিবরণী।

1.২) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নিবেদিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৬) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ করায় প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: মাসিক প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রদীত ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ঘনসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ষিক সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতকাল না হলে পানিটিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাপক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

(২.১) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংক্রান্ত আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নিবেদিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ (১ম অর্ধবর্ষিক) আয়োজন করা হলে বর্ষিক সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতকাল না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

প্রমাপক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আদেশ/আয়োজ্যসূচী/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হস্তিৱ্য।

(২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনোলজীর সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

অংশীজনের অংশগ্রহণে যে কোন ত্রৈমাসিকে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (টেকনোলজীর) কলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অফারীণ/সার্বিক/লোকাল সেবা প্রবন্ধকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিনিধি এবং নিজ ও আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট দপ্তর/স্বায়ত্বশাসিত কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তুল্যাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে যে কোনো ত্রৈমাসিকে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ষিক সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতকাল না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

(৩) ২০২৪-২৫ অর্থবছরে জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

[১.১ ও ১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাঠান না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল বছরসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো জেলা কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাঠান না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রায় অভিযোগের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগের ৬০% এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আঙ্গিকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। পূর্ণ অভিযোগ নিষ্পত্তির আঙ্গিকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অভিযোগ অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাঠান না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রায় অভিযোগের শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগের সমস্ত অভিযোগ না হলে ছাড়া অংশের হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধুমাত্র সময় অভিযোগ অভিযোগকে অসম্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো অভিযোগ প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাঠান না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থস পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ নাহিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমাপক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাঠান না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশ/সভার হাজিরা/কার্যবিবরণী।

[২.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ ব্যবসার প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: মাসিক প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রণীত ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাপক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.১] মিজ অফিস ও অফিসার/অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মিজ অফিস ও অফিসার/অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং মিজ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ নম্বর/মাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর প্রদান করা হবে না।

প্রমাপক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের অফিস আদেশ/আপেল্যান্স/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা।

[২.১] আওতাধীন মন্ত্রসংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং টেকনোলজারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ডিভার্সন সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/টেকনোলজারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

অওতাধীন মন্ত্রসংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং টেকনোলজারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ডিভার্সন সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/টেকনোলজারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ডিভার্সন সফটওয়্যার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপন কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ট্রেডমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/টেকনোলজারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর প্রদান করা হবে না। তবে, উপজেলা পর্যায়ের মন্ত্রসংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে না।

প্রমাপক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/টেকনোলজারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের অফিস আদেশ/আপেলেশন/সিদ্ধি/প্রশিক্ষণার্থীদের হালিকা/উপস্থিতির হালিকা এবং বার্ষিক প্রতিবেদন।

[উপজেলা পর্যায়ের মন্ত্রসংস্থার জন্য শুল্ক কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ণিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫]

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

* কর্ম বছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার অনুমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে। প্রতিটি সূচকের বিপরীতে প্রথম নম্বরের বিপরীতে প্রায় নম্বর, সর্বমোট ২৫ নম্বরের মধ্যে, অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাপকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;

* উর্ধ্বতন অফিস প্রমাপকসমূহে ঘাটতি করে তৃতীয় নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তার নিকট তৃতীয় মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রায় নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;

* এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের তৃতীয় মূল্যায়ন প্রায় নম্বরকে এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৪)-এর বিপরীতে বৃদ্ধির করবে। (৩য়েটক জোর); এবং

* উক্ত নম্বর এপিএ-তে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের বিপরীতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিসের প্রায় নম্বর হিসেবে বিবেচনা করা হবে।

* **উদাহরণ:** ধরা যাক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কোনো অফিস তৃতীয় মূল্যায়নে ২৫ নম্বরের বিপরীতে ২০ নম্বর পেয়েছে। এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের তৃতীয় মূল্যায়নে প্রায় নম্বরকে এপিএ সেকশন ৫-এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য ধার্যকৃত নম্বর (৪, ৩য়েটক জোর)-এর বিপরীতে বৃদ্ধির করবেন নিম্নরূপে:

• সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রায় নম্বর ২০

• সূত্রসহ সর্বমোট নম্বর ৪ হলে প্রায় নম্বর = $(20 \times 5) + 0 = 100$

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ প্রস্তুত হলো। এই কর্মপরিকল্পনাসমূহ সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে। সরকারি অফিসসমূহ এই কর্মপরিকল্পনা জিট করে এপিএ'র সাথে সংযুক্ত করে স্বাক্ষরের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ে কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পন্নতার সূচক	একক	কর্মসম্পন্নতার সূচকের মান	লক্ষ্যসমূহ ২০২৪-২০২৫				
						অনুধারিত	অতি উত্তম	উত্তম	সমষ্টি	শেষ
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিপিএম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	১০	৮০	৭০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিপিএম ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওর না থাকে, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১	-	-	-		
		[১.২] অফলাইন বরফ/সংস্থ/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অফলাইন বরফ/সংস্থ/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	১০	৭০	৬০		
		[১.২.১] অফলাইন বরফ/সংস্থ/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	[১.২.১.১] অফলাইন বরফ/সংস্থ/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	১	১	-	-		
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উন্নততর কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৩	৩	৩		
সকলমুখী	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও অফলাইন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ডিজিটাল সেলফ-সেবার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১	-	-	-	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকাল সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা হবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	১	-	-	-	

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মসূচিরিকল্পনা ২০২৪-২৫

ক্রমিক ক্রম	বিবরণ	কর্মসূচির নাম	কর্মসূচির সংক্ষেপ বিবরণ	একক মাপক	কর্মসূচির সময়সীমা	পর্যায়ের ২০২৪-২০২৫			
						সংখ্যা	প্রতি সংখ্যা	প্রতি সংখ্যা	প্রতি সংখ্যা
১		১		৫	৬	১০০%	১	১	১০০%
২	প্রক্রিয়াকৃত	১১	[১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএল সিস্টেম, ডকুমেন্ট ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রায় অভিযোগ ও আপীল নিষ্পত্তি [১.১.২] যদি কোনো মামলা/সংস্কার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে বিচার্য হলে সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পরামর্শ না হয়, সে সকল মামলা/সংস্কার কর্তৃক ২৪ ঘণ্টার মধ্যে অভিযোগের সমাধান করা হবে।	%	১১	১০০%	১	১	১০০%
						১০০%	১	১	১০০%
৩	সফলক আপীল	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন তৈরিসহ বিভিন্ন উপকরণ সংগ্রহের নিয়ম প্রণয়ন [১.৩] নিজ আফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তাদের/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএল সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/বেসিক প্রশিক্ষণ প্রদানের আয়োজন (শুধু ১১ কর্মচারী/কর্মচারীকে একটি) [১.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কর্মকর্তাদের/কর্মচারীদের সমন্বিত অবহিতকরণ করা হবে।	সংখ্যা	৫	১	১	১	১
						১	১	১	১

(৩) জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	ওজন	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ১০০%-২০১৫				
						অধাধারণ	অতি উত্তম	উৎম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিগ্টিমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	৯০	৯০	৭০	৬০	
		[১.১.২] যদি কোনো জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থ/অফিসে ১ম ট্রৈমাসিকে জিআরএস সিগ্টিমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ট্রৈমাসিকে প্টেকয়েস্টারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.২] প্টেকয়েস্টারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ট্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৫	৪	৩	২	১
সমসংগে অর্থনৈতিক	০৫	[২.১] নিজ অফিসের এবং অওসংগীত দপ্তর/সংস্থের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্টেকয়েস্টারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অর্থনৈতিক সভা আয়োজন (যে কোন ট্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/প্টেক যোগ্যতার সমন্বয়ে সভা আয়োজিত		৫					
		[২.২] অওসংগীত দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্টেকয়েস্টারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অর্থনৈতিক সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থার অন্তর্গত বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। (যে কোন ট্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/প্টেক যোগ্যতার সমন্বয়ে সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৫	১	-	-	-

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থের জন্য শুধুমাত্র কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ধিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫]

