

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

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



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

**(২) ২০২৩-২৪ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থার 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 প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত 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 প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। যদি কোনো অফিসে অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধুমাত্র সময় অতিক্রান্ত অভিযোগকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় প্রথম ৫ মাসে (জুলাই-নভেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে প্রথম অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। একইভাবে যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় পরবর্তী ৬ মাসে (ডিসেম্বর-মে) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (জুন) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে দুইটি সভা আয়োজন করতে হবে। কোনো অর্ধবার্ষিকীতে অভিযোগ পাওয়া গেলে উক্ত অর্ধবার্ষিকীতে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে না।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজনের নোটিশ/সভার হাজিরা/কার্যবিবরণী।

[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রতিবেদন পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন (প্রতি মাসে ০১টি) প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক 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 ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটিসহ মোট ২টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে ২টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, উপস্থিতি/হাজিরা।

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

অংশীজনের অংশগ্রহণে ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটিসহ মোট ২টি সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন বলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং নিজ ও আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটিসহ ২টি সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিত/হাজিরা।