

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মনপুরা, ভোলা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২০২৪-২০২৫

ক্রমিক সংখ্যা	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বার্ষিক লক্ষ্য মাত্রা	প্রাথমিক ভিত্তিক অর্জন ২০২৪-২০২৫			মোট অর্জন	অর্জনের হার
							১ম প্রাথমিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর)	২য় প্রাথমিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর)	৩য় প্রাথমিক (জানুয়ারি-মার্চ)		
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি [১.১.১] যদি কোন জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) [২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	৪	%	৬	৭	১০০%	১০০%	১০০%	১২	১৩
২	২০	যদি কোন জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) [২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	৮	সংখ্যা	১৫	২	---	---	---	১১	১৩
৩	০৫	যদি কোন জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) [২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	৯	সংখ্যা	৫	১২	৩	৩	৩	০১	১৩

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধুমাত্র কার্যক্রম ২.১ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ণিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫]


মো: নাছির উদ্দিন

উপজেলা সমবায় অফিসার
মনপুরা, ভোলা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
মনপুরা, ভোলা।

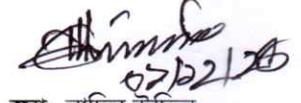
স্মারক নম্বর: ৪৭.৬১.০৯১৮.০০০.০৩.৩৮৩.২২ ২০২০

১৬ আগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ।
তারিখ : -----
০১ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ।

বিষয় : সভার নোটিশ।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মনপুরা, ভোলা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন ২০২৪-২০২৫ এর সূচক ২.২.২ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা স্টেকহোল্ডারগণের অংশগ্রহণে একটি অবহিতকরণ সভা আগামী ০৪-১২-২০২৪ খ্রি. তারিখ রোজ বুধবার ০৯.৩০ ঘটিকায় এ দপ্তরে অনুষ্ঠিত হবে।

২। উক্ত অবহিতকরণ সভায় অত্র দপ্তরের সহকারী পরিদর্শক ও সমবায়ীদেরকে নিয়ে যথাসময়ে থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।



মো: নাছির উদ্দিন

উপজেলা সমবায় অফিসার
মনপুরা, ভোলা।

বিতরণ:

১. যুগ্ম-নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল।
২. জেলা সমবায় অফিসার, ভোলা।
৩. সভাপতি/সম্পাদক/সদস্য.....সমবায় সমিতি লি., মনপুরা, ভোলা।
৪. অফিস নথি।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমবায় কার্যালয়
মনপুরা, ভোলা।
www.cooperative.monpura.bhola.gov.bd

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহতিকরণ বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মো: নাছির উদ্দিন
উপজেলা সমবায় অফিসার
মনপুরা, ভোলা।

তারিখ : ০৪/১২/২০২৪ খ্রি. রোজ: বুধবার।

সময় : সকাল ০৯.৩০ ঘটিকা।

স্থান : উপজেলা সমবায় কার্যালয়
মনপুরা, ভোলা।

উপস্থিতি: পরিশিষ্ট “ক”

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর তিনি “ সমবায় গড়ব দেশ, বৈষম্যহীন বাংলাদেশ” গড়ে তোলার লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গুরুত্ব তুলে ধরেন। সভায় বিভিন্ন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। এ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করেন। এরপর সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের কাছ থেকে এ বিষয়ে মতামত আহবান করা হয়।

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নে বর্ণিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়:

- ১। ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে;
- ২। নাগরিক সেবাকে সহায়ক করার জন্য উদ্ভাবনী উদ্যোগ কাজে লাগাতে হবে;
- ৩। সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো (pain Points) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা করতে হবে;
- ৪। অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে।

পরিশেষে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মো: নাছির উদ্দিন
উপজেলা সমবায় অফিসার
মনপুরা, ভোলা।

বিতরণ:

১. যুগ্ম-নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, বরিশাল। (সদয় অবগতির জন্য)
২. জেলা সমবায় অফিসার, ভোলা। (সদয় অবগতির জন্য)
৩. সভাপতি/সম্পাদক/সদস্য..... সমবায় সমিতি লি:, ভোলা সদর, ভোলা।
৪. সংশ্লিষ্ট নথি।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 উপজেলা সমবায় কার্যালয়
 মনপুরা, ভোলা।

উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মনপুরা, ভোলা কর্তৃক আয়োজিত ০৪/১২/২০২৪ খ্রি. তারিখ রোজ বুধবার অনুষ্ঠিত “ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপন” এর অবহিতকরণ সভার হাজীরা সীট:

ক্রমিক নং	নাম ও পদবি	কর্মস্থল/সমবায় সমিতির নাম ও ঠিকানা	স্বাক্ষর
১	২	৩	৪
১	জনাব মো: রোকোনুজ্জামান সহকারী পরিদর্শক	উপজেলা সমবায় কার্যালয়, মনপুরা, ভোলা।	
২	মো: মোনাতিদ্দিন মহাপাঠ	মোনা-আবাহালা গ্রান্ট পাবপায় কো-অপ: মো: গ্রাম: মোনাতিদ্দিন উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	মোনাতিদ্দিন
৩	মো: হুমাইম উদ্দিন মহাপাঠক	মোনা-আবাহালা গ্রান্ট পাবপায়: কো-অপ: মো: গ্রাম: মোনাতিদ্দিন উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	হুমাইম
৪	মো: স্বপ্নান মহাপাঠ	মোনা-আবাহালা গ্রান্ট পাবপায় কো-অপ: মো: নি: গ্রাম: হৈদ্রাবাদ উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	স্বপ্নান
৫	মো: হুমাইম মহাপাঠ	একতা কৃষিক্ষেত্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা। গ্রাম: চরঘাটা	হুমাইম
৬	স্বপ্নান মহাপাঠ	একতা কৃষিক্ষেত্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা। গ্রাম: চরঘাটা	স্বপ্নান
৭	আজিম মহাপাঠ	পূর্ব চরঘাটা মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: পূর্ব চরঘাটা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আজিম
৮	আজিম মহাপাঠ	পূর্ব চরঘাটা মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: পূর্ব চরঘাটা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আজিম
৯	মো: মোস্তাফিজ মহাপাঠ	পূর্ব চরঘাটা মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: পূর্ব চরঘাটা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	মোস্তাফিজ
১০	মো: হুমাইম মহাপাঠ	হারিম হাট মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: হারিম হাট উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	হারিম
১১	সাইদা আনিসা মহাপাঠ	হারিম হাট মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: হারিম হাট উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	সাইদা আনিসা
১২	মো: মোস্তাফিজ মহাপাঠ	হারিম হাট মাসব্যবসায়ী সমিতি: গ্রাম: হারিম হাট উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	মোস্তাফিজ
১৩	মো: মোস্তাফিজ মহাপাঠ	মনপুরা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা। গ্রাম: চরঘাটা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	মোস্তাফিজ
১৪	মো: হুমাইম মহাপাঠ	মনপুরা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা। গ্রাম: চরঘাটা উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	হুমাইম

১৫	আবুল কাশেম সিদ্দিক	মোঃ মোঃ চন্দ্র শাস্ত্রী গ্রাম: মোঃ চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আবুল কাশেম
১৬	আফিয়া বেগম সিদ্দিক	একত্র হাট গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আফিয়া
১৭	মোঃ আব্দুল হাকিম সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল হাকিম
১৮	মোঃ আব্দুল হাকিম সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল হাকিম
১৯	মোঃ আব্দুল হাকিম সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল হাকিম
২০	মোঃ আব্দুল হাকিম সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল হাকিম
২১	মোঃ আব্দুল হাকিম সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল হাকিম
২২	আব্দুল সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল
২৩	আব্দুল সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল
২৪	আব্দুল সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল
২৫	আব্দুল সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল
২৬	আব্দুল সিদ্দিক	বনকুমা গ্রাম: চন্দ্র উপজেলা: মনপুরা, জেলা: ভোলা।	আব্দুল

(Signature)
3/2/23

মো: নাছির উদ্দিন
উপজেলা সমবায় অফিসার
মনপুরা, ভোলা।