

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.dgnm.gov.bd

নং-৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২২-৩৩১৪

তারিখঃ ১০/১০/২০২২ খ্রি.

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২২) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০৯ পাতা।

সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
(দৃঃ আঃ যুগ্মসচিব, আইন-১ অধিশাখা)



১০.১০.২০২২

মোঃ নাসির উদ্দিন
(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ info@dgnm.gov.bd

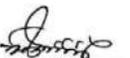
অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অধিশাখা), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২। উপসচিব (প্রশাসন ১), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)
- ৪। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন সূচক	একক	কার্যসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি
								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	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	-	-	২৮/০৯/২০২২ তারিখে হালনাগাদ ও আপলোড করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)	
		[২.৩] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৩.১] সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-



নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রতিবেদন ২০২২-২৩

১ম ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	১২
বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	০২
চলমান	১০

নং- ৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৯৯.০০২.২১- ৬২০৬

তারিখ: ২৫/০৯/২০২২ খ্রি:

অফিস আদেশ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে মনোনয়ন প্রদান করা হলো।

কর্মকর্তার দায়িত্ব	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মোবাইল নম্বর ও ইমেইল
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ নাসির উদ্দিন (উপসচিব) পরিচালক (প্রশাসন)	মোবাইলঃ ০১৭১২২৩৬৪৬৬ ইমেইলঃ uddinnasir274@gmail.com
বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোঃ রশিদুল মান্নাফ কবীর (উপসচিব) পরিচালক (শিক্ষা ও শৃঙ্খলা)	মোবাইলঃ ০১৭১২২৫৫৭০০ ইমেইলঃ mrmannaf@gmail.com
ফোকাল পয়েন্ট	হামিদা খাতুন সহকারী পরিচালক (শৃঙ্খলা)	মোবাইলঃ ০১৭২৬২৭৪৫৫৩ ইমেইলঃ nikushtia@gmail.com

২. অনলাইন GRS এ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কে দাপ্তরিক ও কারিগরি সহযোগিতা প্রদানের জন্য নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণকে মনোনয়ন প্রদান করা হলো।

ক্রম	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মোবাইল নম্বর ও ইমেইল
০১	অলোক দাস, নার্সিং অফিসার	মোবাইলঃ ০১৭৮২০৬৭৯৭৬ ইমেইলঃ alokdas843@gmail.com
০২	সুলতানা রাজিয়া, নার্সিং অফিসার	মোবাইলঃ ০১৭৩১৮৫৪০৬০ ইমেইলঃ sultanasn22@gmail.com

রাশেদা আকতার
২৫/০৯/২২
(অতিরিক্ত সচিব)
মহাপরিচালক

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা
Email: info@dgnm.gov.bd

অনুলিপিঃ সদয় জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে

- ১। সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২। সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.dgnm.gov.bd

নং-৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২২-২৫৪৩

তারিখঃ ০৭/০৮/২০২২ খ্রি.

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক (জুলাই, ২০২২ খ্রি.) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২২ খ্রি) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০১ পাতা।



০৭.০৮.২০২২

মোঃ রশিদুল মান্নাফ কবীর

(উপসচিব)

পরিচালক (শিক্ষা ও শৃঙ্খলা)

ইমেইলঃ info@dgnm.gov.bd

সচিব

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

(দৃঃ আঃ যুগ্মসচিব, আইন-১ অধিশাখা)

অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অধিশাখা), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

২। উপসচিব (প্রশাসন ১), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

৩। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)

৪। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই, ২০২২

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)
২	০	০	৩৯	৪১	০	০	২	৩৯	০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.dgnm.gov.bd

নং-৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২২-৩৭৮৬

তারিখঃ ১১/০৯/২০২২ খ্রি.

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক (আগস্ট, ২০২২ খ্রি.) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (আগস্ট, ২০২২ খ্রি) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০১ পাতা।

সচিব
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
(দৃঃ আঃ যুগ্মসচিব, আইন-১ অধিশাখা)



১১.০৯.২০২২

মোঃ নাসির উদ্দিন
(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ info@dgnm.gov.bd

অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অধিশাখা), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২। উপসচিব (প্রশাসন ১), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৩। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)
- ৪। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
আগস্ট, ২০২২

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)
৬	০	০	৪০	৪৬	০	০	৬	৪০	০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.dgnm.gov.bd

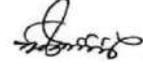
নং-৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২২-৩৩১৫

তারিখঃ ১০/১০/২০২২ খ্রি.

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক (সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রি.) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রি) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০১ পাতা।



১০.১০.২০২২

মোঃ নাসির উদ্দিন

(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ info@dgnm.gov.bd

সচিব

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

(দৃঃ আঃ যুগ্মসচিব, আইন-১ অধিশাখা)

অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অধিশাখা), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

২। উপসচিব (প্রশাসন ১), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

৩। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)

৪। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, ২০২২

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)
৪	০	০	৪৫	৪৯	০	২	৪	৪৩	৪.০৮