

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

স্মারক নং- ৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২৪-২৩৮১

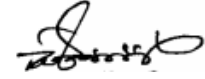
তারিখঃ ২০/০৩/১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
০৪/০৭/২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

**বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (এপ্রিল, মে, জুন, ২০২৪খ্রিঃ) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ০৮ (আট) ফর্দ।

যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা)  
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ  
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা



০৪/০৭/২০২৪

মোঃ নাসির উদ্দিন

উপসচিব

পরিচালক (প্রশাসন)

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর

স্মারক নং- ৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২৪-২৩৮১/(১)৩

তারিখঃ ২০/০৩/১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
০৪/০৭/২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

**অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)**

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

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

সংযোজনী ৭: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                                    | কার্যসম্পাদন সূচক                                         | একক    | কার্যসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   | ৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জন (এপ্রিল, মে, জুন,)                                                                          | মন্তব্য |
|---------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------|-------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                           |        |                         |                      |                      | 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       | ১৮  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইনে/অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি                                                                                                                                                      | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত                        | %      | ১০                      | -                    | -                    | ৯০%                    | ৮০%       | ৭০%   | ৬০%      | -                 | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে, জুন -২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করে মাসিক প্রতিবেদন পাঠানো হয়েছে। |         |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয় / বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয় / বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয় কতৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন                                                                 | [১.১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                             | সংখ্যা |                         | -                    | -                    | ৪                      | ৩         | -     | -        | -                 | যদি জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, তাহলে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে                 |         |
|                     |     | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                                                                                          | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | %      | ৫                       | -                    | -                    | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       | -                 | ১০০%                                                                                                              |         |
|                     |     | [১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ পর্যালোচনাস্থে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্ত করণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।<br>(শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয় / বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য) | [১.২.২.১] ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত           | সংখ্যা |                         | -                    | -                    | ৪                      | ৩         | ২     | ১        |                   | -                                                                                                                 |         |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।                                                                                                                                                                           | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                           | সংখ্যা | ৩                       | -                    | -                    | ১২                     | ১০        | ৭     | ৬        |                   | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে, জুন-২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করে মাসিক প্রতিবেদন পাঠানো হয়েছে।  |         |
| সক্ষমতা অর্জন       | ০৭  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ / কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন<br>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                               | [২.১.১] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত             | সংখ্যা | ৪                       | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | -        | -                 | ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি প্রশিক্ষণ আয়োজিত।                                             |         |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন<br>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                                                                                                 | [২.২.১] সভা আয়োজিত                                       | সংখ্যা | ৩                       | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | -        | -                 | ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি সভা আয়োজিত।                                                   |         |

Bain

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রতিবেদন ২০২২-২৩

৪র্থ ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

| প্রাপ্ত অভিযোগ                |    |     |    |
|-------------------------------|----|-----|----|
| মোট অভিযোগ                    |    | ২২  |    |
| বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে<br>প্রাপ্ত | ২০ | জের | ০২ |

| প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা |    |                                           |    |
|-------------------------|----|-------------------------------------------|----|
| চলমান                   | ০০ | অন্য দপ্তরে প্রেরিত                       | ০০ |
| সময় অতিক্রান্ত         | ০০ | বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে অভিযোগ<br>নিষ্পত্তিকৃত | ২২ |

*Baen*

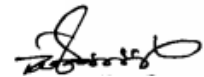
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
মহাখালী, ঢাকা-১২১২  
www.dgnm.gov.bd

অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে, জুন ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং প্রতিকারের প্রতিবেদন।  
অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

| এপ্রিল 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)                       |
| ১১                                  | ০                | ০                     | ২                    | ১৩         | ০                   | ১৩                               | ০                               | ০                                | ১০০                       |

| মে 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)                       |
| ৫                               | ০                | ০                     | ০                    | ৫          | ০                   | ৫                                | ০                               | ০                                | ১০০                       |

| জুন 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                     | ০                    | ৪          | ০                   | ৪                                | ০                               | ০                                | ১০০                       |



০৪/০৭/২০২৪

মোঃ নাসির উদ্দিন

উপসচিব

পরিচালক (প্রশাসন)

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর