গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়
৪১ সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০
www.dnc.gov.bd

২০ শ্রাবণ, ১৪৩৩

নং-৫৮.০২.০০০০.০০৫.০০.০০৬.২১-২৯৯৫ তারিখঃ ---------------------

০৪ আগস্ট, ২০২৬

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ প্রেরণ

সূত্র : স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের আইন-৩ শাখা'র পত্র নম্বর-৪৪.০০.০০০০.০০০.২২৬.২৭.০০০১.২৬-১০২৫, তারিখ: ১৩ জুলাই, ২০২৬

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৬-২৭ অর্থ বছরের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)।

২। এমতাবস্থায়, বর্ণিত নির্দেশিকা অনুযায়ী স্ব স্ব অংশের (যে কার্যালয়ের জন্য যা প্রযোজ্য) কার্যক্রম যথাযথভাবে বাস্তবায়নের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০৮পাতা

১৪/০৮/২০২৬

(মো: আবুল কালাম আজাদ)
পরিচালক (প্রশাসন, অর্থ ও পরিকল্পনা)
✆ ০২-২২৬৬৬৪৪০২
✉ diradmin@dnc.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। পরিচালক (প্রশাসন/অপারেশন্স/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/নিরোধ শিক্ষা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
২। চীফ কনসালটেন্ট, কেন্দ্রীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা
৩। প্রধান রাসায়নিক পরীক্ষক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, কেন্দ্রীয় রাসায়নিক পরীক্ষাগার, গেন্ডারিয়া, ঢাকা
৪। অতিরিক্ত পরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/সিলেট/রংপুর/ময়মনসিংহ; অতিরিক্ত পরিচালক (গোয়েন্দা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৫। উপপরিচালক (প্রশাসন/অপারেশন্স/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/নিরোধ শিক্ষা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৬। সিনিয়র কনসালটেন্ট/মেডিকেল অফিসার, বিভাগীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র, চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা
৭। রাসায়নিক পরীক্ষক, বিভাগীয় রাসায়নিক পরীক্ষাগার, চট্টগ্রাম/বরিশাল/রাজশাহী/সিলেট/খুলনা/ময়মনসিংহ
৮। প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
৯। সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/কমন সার্ভিস/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/অপারেশন্স/নিরোধ শিক্ষা/জনসংযোগ/ ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/ গোয়েন্দা/গবেষণা ও প্রকাশনা/অর্থ ও হিসাব)/আইন কর্মকর্তা/হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা/সহকারী প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

অনুলিপি সদয় অবগতি / প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সিনিয়র সচিব, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা [দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অনুবিভাগ)]
২। মহাপরিচালকের স্টাফ অফিসার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৩। অতিরিক্ত মহাপরিচালক এর ব্যক্তিগত সহকারী, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৪। অফিস কপি

০৪/০৮/২০২৬

(মোঃ আব্দুল কাদের)
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬.১০৫

তারিখ: ২১ আষাঢ় ১৪৩৩
০৫ জুলাই ২০২৬

বিষয়: 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৬-২৭ অর্থবছরের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

সংযুক্তিঃ
(১) বর্ণনামতে।

০৫-০৭-২০২৬
ড. সফিকুল ইসলাম
উপসচিব
ফোন : ২২৬৬৪১০৩২
ইমেইল : grs_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। সিনিয়র সচিব/সচিব (সকল)।
২। বিভাগীয় কমিশনার (সকল)।
৩। জেলা প্রশাসক (সকল)।

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬.১০৫/১ (৪)

তারিখ: ২১ আষাঢ় ১৪৩৩
০৫ জুলাই ২০২৬

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। মন্ত্রিপরিষদ সচিবের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (মন্ত্রিপরিষদ সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জ ন্য)।

২। সচিব সমন্বয় ও সংস্কারের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

৩। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সংস্কার অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

৪। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

০৫-০৭-২০২৬
ড. সফিকুল ইসলাম
উপসচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
আইন-৩ শাখা
www.moha.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৪৪.০০.০০০০.০০০.২২৬.২৭.০০০১.২৬.১০২৫

তারিখ: ২৯ আষাঢ় ১৪৩৩ বঙ্গাব্দ
১৩ জুলাই ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' প্রেরণ।**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রণয়নকৃত 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' অনুযায়ী পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১৩-০৭-২০২৬
মো:মফিজুল ইসলাম
সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ইমেইল : law3@moha.gov.bd

অধিদপ্তর প্রধান (সকল), স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়।

স্মারক নম্বর: ৪৪.০০.০০০০.০০০.২২৬.২৭.০০০১.২৬.১০২৫/১ (৩)

তারিখ: ২৯ আষাঢ় ১৪৩৩ বঙ্গাব্দ
১৩ জুলাই ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। যুগ্মসচিব, আইন-১ অধিশাখা, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়।
২। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, আইন অনুবিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়।
৩। অফিস কপি, মাস্টার কপি।

১৩-০৭-২০২৬
মো:মফিজুল ইসলাম
সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা

বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) ২০২৬-২৭ অর্থবছরে মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় 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 প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

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

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিলের 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 অভিযোগ ও আপিলের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল দায়ের না হলে শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা 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 অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধুমাত্র সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

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

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

[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির বিষয়টি যথাযথভাবে তদারকি করতে হবে। সে ক্ষেত্রে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে নম্বর প্রদান করা হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহের ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: যে সব মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিস নেই, সে সকল ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি অর্থাৎ মোট ২টি প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক উর্ধ্বতন দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে।

প্রমাণক: ২টি অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন।

[১.৩] 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 প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

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

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

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির প্রমাণক/প্রশিক্ষণ আয়োজন সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

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

অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (স্টেকহোল্ডার) বলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং নিজ ও আওতাধীন দপ্তর/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

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

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিতির প্রমাণক।

(২) ২০২৬-২৭ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের ব্যাখ্যা ও মুল্যায়ন প্রক্রিয়া

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

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

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অভিযোগের অথবা প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিলের 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 অভিযোগ ও আপিলের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল দায়ের না হলে শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা 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 অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

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

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

[১.২] 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 প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

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

প্রমাণক: 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 পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ (১ম অর্ধবার্ষিকে) আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

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

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

অংশীজনের অংশগ্রহণে যে কোন ত্রৈমাসিকে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (স্টেকহোল্ডার) 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 যে কোনো ত্রৈমাসিকে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

(৩) ২০২৬-২৭ 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 প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো জেলা কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ 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 ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা 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। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে। যদি কোনো অফিসে প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

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

[১.২] 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 প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর 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।

প্রমাণক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

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

নিজ অফিস ও আওতাধীন 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 ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর প্রদান করা হবে না।

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

[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন 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 দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে না।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা এবং বার্ষিক প্রতিবেদন।

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধু কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ণিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ১০০]

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থবছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের বিপরীতে প্রদত্ত নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ১০০ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন ঊর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- মোট ১০০ নম্বরের মধ্যে প্রাপ্ত নম্বরকে গণনাপূর্বক নিম্নের পাঁচটি ক্যাটাগরির যে কোন একটি ক্যাটাগরিতে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানকে মূল্যায়ন করা হবে।

  ক) অসাধারণ (১০০%)

  খ) অতি উত্তম (৯০-৯৯%)

  গ) উত্তম (৮০-৮৯ %)

  ঘ) চলতিমান (৭০-৭৯%)

  ঙ) চলতিমানের নিম্নে (৬০-৬৯%)
- ঊর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং ঊর্ধ্বতন অফিসের অনিকের নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;
- অনিক উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বর ঊর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭ প্রণয়ন করা হলো। এই কর্মপরিকল্পনাসমূহ সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে।

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	৪০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা			২	-	-	১	
	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	২০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসময়হ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ **(শুধু আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)**	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা			২	-	-	১	
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	১৬	-	১	-	-	-	-
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২		১	-	-	-	

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৪৮		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা			২			১	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	২০	-	১	-	-	-	
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০		১	-	-	-	

(৩) জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা			২	-	-	১	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	২০		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে)** [২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্নয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন বিষয়ক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০	-	১	-	-	১	

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধু কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে।]

ড. সফিকুল ইসলাম
উপসচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার