

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৪১, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।
Website: www.dnc.gov.bd

নং-৫৮.০২.০০০০.০০৫.০০.০০৬.২১-২৬৭৪

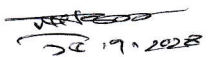
৩১ আষাঢ়, ১৪৩১
তারিখঃ -----
১৫ জুলাই, ২০২৪

বিষয়: মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৪) এবং চূড়ান্ত প্রতিবেদন (জুলাই/২০২৩-জুন/২০২৪) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের সুরক্ষা সেবা বিভাগের আওতাধীন মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৪) এবং চূড়ান্ত প্রতিবেদন (জুলাই/২০২৩-জুন/২০২৪) সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।
সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০৩ পাতা।

সিনিয়র সচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

[দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (অগ্নি অনুবিভাগ)]


১৫ জুলাই, ২০২৪
(মো: মাসুদ হোসেন)
পরিচালক (প্রশাসন, অর্থ ও পরিকল্পনা)
(অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোন: ০২-২২৬৬৬৪৪০২
ই-মেইল: diradmin@dnc.gov.bd

অনুলিপি:

১. অতিরিক্ত সচিব (মাদক অনুবিভাগ), সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৩. অফিস কপি।

ঘ. মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ :

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪			১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	অর্জন		
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম							
						১০০%	৯০%	৮০%							
১	২	৩	৪	৫	৬	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৮০	৭০	৮৩.৩৩%	১০০%	১০০%	৫৩%	অর্জিত		
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থার জিআরএস কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২		২				প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩		১২	১০	৭	৩	৩	৩	৩	১২ (অর্জিত)	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫		২	-	-	-	১ (প্রশিক্ষণ) (১২/১২/২৩ ও (১৪/১২/২৩)	-	১ (প্রশিক্ষণ) (১৩/০৬/২৪)	২	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫		২	-	-	১ (২৫/০৯/২৩)	-	১ (১১/০৩/২৪)	-	২ (অর্জিত)	

দীপজেন হাসান
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

Dejan
15.07.24
দীজেন চন্দ্র গোপ
প্রোগ্রামার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোঃ মেহেদী হাসান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোঃ মাসুদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন, অর্থ ও পরিকল্পনা)
'অতিরিক্ত দায়িত্ব'

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৪১, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।
Website: www.dnc.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন (এপ্রিল-জুন/২০২৪ পর্যন্ত):

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি (এপ্রিল-জুন/২৪)	দাবীকৃত মার্কস/স্কোর
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৪র্থ ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল/২৪ হতে জুন/২৪ পর্যন্ত সময়ে) জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত ১৫টি অভিযোগের মধ্যে ০৮টি নিষ্পত্তি হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ৫৩%।	৩
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর//সংস্থার জিআরএস কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	২	প্রয়োজ্য নয়	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	এপ্রিল/২৪ মাসের প্রতিবেদন ০৫/০৫/২৪ তারিখ, মে/২৪ মাসের ০৩/০৬/২৪ তারিখ এবং জুন/২৪ মাসের প্রতিবেদন ০২/০৭/২৪ তারিখ সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।	০.৭৫
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল অফিস সহকারীকে (৭৭ জন) ১৩ জুন, ২০২৪ তারিখ জুম অনলাইন প্ল্যাটফর্মে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।	২.৫০
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	---	---
মোট=								৬.২৫

দীপজয় খাঁসা
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

Dejan
15.07.24
দীজেন চন্দ্র গোপ
প্রোগ্রামার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোঃ মেহেদী হাসান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোঃ মাসুদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন, অর্থ ও পরিকল্পনা)
"অনৈদিক অফিস"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৪১, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই/২৩-জুন/২০২৪ পর্যন্ত):

কার্যক্রমের ফ্রেম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি (জুলাই/২৩-জুন/২৪)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	১ম কোয়ার্টারে প্রাপ্ত ৩০টি অভিযোগের মধ্যে ২৫টি নিষ্পত্তি হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ৮৩.৩৩%। ২য় কোয়ার্টারে প্রাপ্ত ১৭টি অভিযোগের মধ্যে ১৭টি নিষ্পত্তি হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ১০০%। ৩য় কোয়ার্টারে প্রাপ্ত ১৯টি অভিযোগের মধ্যে ১৯টি নিষ্পত্তি হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ১০০%। ৪র্থ কোয়ার্টারে প্রাপ্ত ১৫টি অভিযোগের মধ্যে ০৮টি নিষ্পত্তি হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ৫৩%।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থার জিআরএস কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	প্রয়োজ্য নয়
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	জুলাই/২৩ মাসের প্রতিবেদন ০১/০৮/২০২৩ তারিখ, আগস্ট/২৩ মাসের ০৩/০৯/২০২৩ তারিখ, সেপ্টেম্বর/২৩ মাসের ০১/১০/২০২৩ তারিখ, অক্টোবর/২৩ মাসের ০১/১১/২০২৩ তারিখ, নভেম্বর/২৩ মাসের ০৩/১২/২০২৩ তারিখ, ডিসেম্বর/২৩ মাসের ০১/০১/২০২৪ তারিখ, জানুয়ারি/২৪ মাসের ০৪/০২/২৪ তারিখ, ফেব্রুয়ারি/২৪ মাসের ০৪/০৩/২৪ তারিখ, মার্চ/২৪ মাসের, ০১/০৪/২৪ তারিখ, এপ্রিল/২৪ মাসের ০৫/০৫/২৪ তারিখ, মে/২৪ মাসের ০৩/০৬/২৪ তারিখ এবং জুন/২৪ মাসের প্রতিবেদন ০২/০৭/২৪ তারিখ সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	২য় কোয়ার্টারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল অতিরিক্ত পরিচালক, উপপরিচালক ও প্রোগ্রামারকে (৪৭জন) ১২/১২/২০২৩ তারিখ ও সকল সহকারী পরিচালককে (৫৬জন) ১৪/১২/২০২৩ তারিখ জুম অনলাইন প্ল্যাটফর্মে এবং ৪র্থ কোয়ার্টারে অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ মাঠ পর্যায়ের সকল অফিস সহকারীকে (৭৭ জন) ১৩/০৬/২০২৪ তারিখ জুম অনলাইন প্ল্যাটফর্মে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে (১৮০ জন)।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভা গত ২৫/০৯/২০২৩ তারিখ এবং ২য় সভা গত ১১/০৩/২০২৪ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভায় অধিদপ্তরের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং অংশীজন উপস্থিত ছিলেন।

১৫/০৭/২৪
দীজেন চন্দ্র গৌপ
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

Dejan
15-07-24
দীজেন চন্দ্র গৌপ
প্রোগ্রামার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

১৫/০৭/২৪
মোঃ মেহেদী হাসান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

১৫/০৭/২৪
মোঃ মাসুদ হোসেন
সিদ্ধান্তক (প্রশাসন, অর্থ ও পরিকল্পনা)
অতিরিক্ত চাহিদা