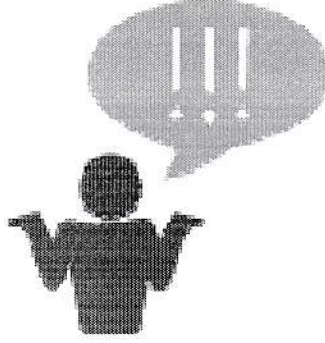


মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) ২০২৪-২৫ 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। শুধুমাত্র 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 সব 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 হাজিরা/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/উপস্থিত/হাজিরা।

**(২) ২০২৪-২৫ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থার 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 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। 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] 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-কানুন ও বিধি-বিধান, 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) ২০২৪-২৫ 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। শুধুমাত্র 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-কানুন ও বিধি-বিধান, 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/স্টেকহোল্ডারদের 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/স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারদের 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/স্টেকহোল্ডারদের 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 ২৫]

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

* অর্থ বছর 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 ২৫ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;

* উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তার নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;

* এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ-তে ধার্যকৃত নম্বর (৪)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবেন (ওয়েটেড স্কোর); এবং

* উক্ত নম্বর এপিএ-তে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের বিপরীতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকারী অফিসের প্রাপ্ত নম্বর হিসেবে বিবেচনা করা হবে।

***উদাহরণ:** ধরা যাক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কোনো অফিস চূড়ান্ত মূল্যায়নে ২৫ নম্বরের বিপরীতে ২০ নম্বর পেয়েছে। এপিএ মূল্যায়নকারী কর্মকর্তা উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বরকে এপিএ সেকশন ৩-এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য ধার্যকৃত নম্বর (৪, ওয়েটেড স্কোর)-এর বিপরীতে রূপান্তর করবেন নিম্নরূপে:

* সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রাপ্ত নম্বর ২০

* সুতরাং সর্বমোট নম্বর ৪ হলে প্রাপ্ত নম্বর = $(২০ \times ৪) \div ২৫ = ৩.২$

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ প্রদত্ত হলো। এই কর্মপরিকল্পনাসমূহ সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে। সরকারি অফিসসমূহ এই কর্মপরিকল্পনা প্রিন্ট করে এপিএ'র সাথে সংযুক্ত করে স্বাক্ষরের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					চলতি মানের নিম্নে
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	
প্রাতিষ্ঠানিক	৭৭	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	১	-	৭০	৬০		
			[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা							
			[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	%							
			[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা							
			[১.২.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা							
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৮	৩	২	১		
			[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	সংখ্যা							
			[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	সংখ্যা							
			[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা							
			[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা							

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					চলতি মানের নিম্নে
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি	
১	২	৩	৪	৫	৬	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৮০	৭০	৬০		
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম বৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় বৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	১			-		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন বৈমাসিক ভিত্তিতে উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৮	৩	২	১		
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (পৃথক ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন বৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		

(৩) জেলা/উপজেলা পর্যায়ে কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৮০	৭০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১৫	১	-	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	৮	৭	৬	৫	
		[২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের 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)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধুমাত্র কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ণিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ২৫]