

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়,
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য অফিস, লামা, বান্দরবান পার্বত্য জেলা
www.info.lama.bandarban.gov.bd

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৬.০৩৫১.০৬২.১৬.০১২.২৪.৯৯

তারিখ: ০৬.০৪.২০২৫ খ্রি.

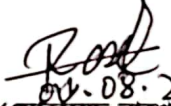
বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরে ৩য় ত্রৈমাসিক

(জানুয়ারি-মার্চ/২০২৫) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, লামা তথ্য অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৫) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক- ০১ (এক) সেট।

মহাপরিচালক
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য ভবন, ১১২ সার্কিট হাউজ রোড
রমনা, ঢাকা-১০০০।



(মোহাম্মদ রাশেদুল হক)
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা
মোবা. ০১৮২০১০৭৪৯০
ইমেইল: informationofficelama@gmail.com

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

অফিসের নাম: তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি, ২০২৪-২০২৫				৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫) অগ্রগতি	
							লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার		৪র্থ কোয়ার্টার
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		০১	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	০৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	প্রমাণক সংযুক্ত
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[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	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার /স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	০১	লক্ষ্যমাত্রা	-	০১	-	-	
							অর্জন	-	০১	-	-	


 Md. D. S. 20
 মোহাম্মদ রাশেদুল হক
 সফটওয়্যার তথ্য অফিসার
 তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

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)
০+০+০	০+০+০	০+০+০	০	০	০	০	০	০	১০০%

Real
০৬.০৪.২৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মানের নাম: জানুয়ারি, ২০২৫

(অর্ধবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
								নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০

P. S. ১. ২. ১
০৮.০১.২৫
প্রোগ্রামার মাসিক প্রতিবেদন
সংক্রান্ত তথ্য অফিসের
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, ঢাকা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারি, ২০২৫

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য মাসে		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রচলিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময়	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক) ০	(খ) ০	(গ) ০	(ঘ) ০	(ঙ) ০	(চ) ০	(ছ) -	(জ) -	(ঝ) -	(ঞ) ১০০%

Post
০২.০৪.২৫
অভিযোগ প্রতিকার
সংক্রান্ত তথ্য অফিসের
তথ্য অফিস, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: মার্চ, ২০২৫

(অধঃসংখ্যক: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	উয়েবসাইটের মাধ্যমে		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
	প্রচলিত	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক) ০	(খ) ০	(গ) ০	(ঘ) ০	(ঙ) ০	(চ) ০	(ছ) ০	(জ) ০	(ঝ) ০	(ঞ) ১০০%

Red
০৩.০৪.২৫
গোপনীয় নথি
সংরক্ষণ এবং অফিসের
তথ্য অফিস, লামা।

তথ্য অফিস, লামা

জানুয়ারি, ২০২৫ মাসের অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন


অফিসের ০১ জন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সার্বক্ষণিক ওয়েবসাইট চেক করে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন দাখিল করেন যাহাতে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। অফিসের দৃশ্যমান স্থানে রক্ষিত অভিযোগ বক্স প্রতিদিন চেক করে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। স্বপ্রণোদিতভাবে কোন অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি।

Rozel
04.08.24
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

তথ্য অফিস, লাসা

ফেব্রুয়ারি, ২০২৫ মাসের অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন


অফিসের ০১ জন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সার্বক্ষণিক ওয়েবসাইট চেক করে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন পরিদর্শন করেন যাহাতে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। অফিসের দৃশ্যমান স্থানে রক্ষিত অভিযোগ বক্স প্রতিদিন চেক করে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। স্বপ্রণোদিতভাবে কোন অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি।


০৩.০২.২৫
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লাসা।

তথ্য অফিস, লামা

মার্চ, ২০২৫ মাসের অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের ০১ জন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সার্বক্ষণিক ওয়েবসাইট চেক করে অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন দাখিল করেন যাহাতে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। অফিসের দৃশ্যমান স্থানে রক্ষিত অভিযোগ বক্স প্রতিদিন চেক করে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। স্বপ্রণোদিতভাবে কোন অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি।


০৬.০৪.২৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।