

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

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৬.০৩৫১.০৬২.১৬.০১২.২৪.১৪

তারিখ: ০৭.০৭.২০২৫ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরে ৪র্থ ত্রৈমাসিক
(এপ্রিল-জুন/২০২৫) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, তথ্য অফিস, লামা-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন/২০২৫) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক- ০১ (এক) সেট।


(মোহাম্মদ রাশেদুল হক)
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা
মোবা. ০১৮২০১০৭৪৯০

ইমেইল: informationofficelama@gmail.com

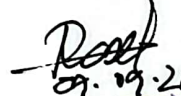
মহাপরিচালক
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য ভবন, ১১২ সার্কিট হাউজ রোড
রমনা, ঢাকা-১০০০।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

অফিসের নাম: তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৫) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি, ২০২৪-২০২৫					৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, 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
					অর্জন	১	১	১	১			
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	-	-	


 মোহাম্মদ রাশেদুল হক
 সহকারী তথ্য অফিসার
 তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

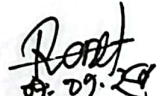
তথ্য অফিস, লামা
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: এপ্রিল-জুন, 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%


ক. ০৭.২৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: এপ্রিল, 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	১০০


মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

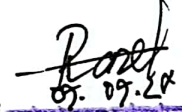
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: মে, 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	-	-	-	১০০%


০৭.৫৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা


তথ্য অফিস, লামা
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: জুন, 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	১০০%


মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

তথ্য অফিস, লামা

এপ্রিল, 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।


ক. দ. ২৪
মোহাম্মাদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

তথ্য অফিস, লামা

মে, 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।


স. ০৭.২৪
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

তথ্য অফিস, লামা

জুন, 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।


মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।