গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭-০১৯-২২-৫৮৮

২৬ আষাঢ় ১৪৩০
১০ জুলাই ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২৩ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২৩ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে .22পাতা

১০.০৭.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা

অনুলিপি:

১। উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২। প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

এপ্রিল, মে ও জুন ২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	২	৩	৪	৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদকরণের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	হালনাগাদ করা আছে।
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	মাসিক প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ GRS নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	পরবর্তী ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরিত প্রতিবেদন	নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের বিষয়বস্তুসহ আমন্ত্রণপত্র, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা এবং হাজিরা	প্রশিক্ষণ কর্মশালাসমূহ আয়োজন করা হয়েছে।
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	১ম, ২য় ও ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার নোটিশ, হাজিরা এবং কার্যবিবরণী	বর্ণিত ৩ মাসের মধ্যে ২১ জুন ২০২৩ তারিখে ২য় সভাটি অনুষ্ঠিত হয়েছে।

১০.০৭.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

অনিক ও আপিল কর্মকর্তা

অনিক ও আপিল কর্মকর্তা (স্থানীয় সরকার বিভাগ - অফিস আদেশ)

অনিক ও আপিল কর্মকর্তা (দপ্তর / সংস্থা)

অনিক ও আপিল কর্মকর্তা (স্থানীয় সরকার বিভাগ)

নামঃ মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী পদবিঃ যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা) ই-মেইলঃ psbr@lgd.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭১১১৫২৩২৮ ফোন (অফিস) ০২৫৫১০০৮৭২	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
নামঃ মোঃ মাসুম পাটওয়ারী পদবিঃ যুগ্মসচিব (উপজেলা অধিশাখা) ই-মেইলঃ uzbr@lgd.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭১১৮৪৭২৫০ ফোন (অফিস) ০২৯৫৪০৪৮৯ ফোন (বাসা)	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (অনিক)
নামঃ ড. মহঃ শের আলী পদবিঃ অতিরিক্ত সচিব (অতিরিক্ত সচিবের অনুবিভাগ) ই-মেইলঃ addlwing@lgd.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭১১৫৭১০৬৯ ফোন (অফিস) ০২২২৩৩৮৮৭২৭	আপিল কর্মকর্তা

মোঃ আবদুল হাই (হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা) মোবাইলঃ ০১৫৫২৫৪৬৩৪৮ ফোন(অফিস) ০২৯৫৭৭৯৮২ ফোন (বাসা) ০২৯০২১৩১৬	কল্যাণ কর্মকর্তা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
প্রশাসন-১ শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.lgd.gov.bd

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নম্বর- ৪৬. ০০. ০০০০. ০৩৯. ০৫. ০০১. ২১ - ৬৯৪

তারিখঃ ০৮ আষাঢ় ১৪৩০
২২ জুন ২০২৩

বিষয়ঃ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) মনোনয়ন।

সূত্রঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্র নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০৫.১৯-৭৪ তারিখঃ ২১/১১/২০১৯

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে এ বিভাগের যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা) জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী-কে নির্দেশক্রমে মনোনয়ন প্রদান করা হলো।

নাম, পদবি ও কর্মস্থল	মোবাইল ও ই-মেইল
জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা) স্থানীয় সরকার বিভাগ।	মোবাইল- ০১৭১১১৫২৩২৮ ই-মেইল- psbr@lgd.gov.bd

২২.৬.২৩
পিন্টু বেপারী
উপসচিব
ফোন- ৫৫১০১১৮১
E-mail: lgadmin1@lgd.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপিঃ
১। অতিরিক্ত সচিব (সকল), স্থানীয় সরকার বিভাগ।
২। জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী, যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা), স্থানীয় সরকার বিভাগ।
৩। সচিবের একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

Bangladesh

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

মুজিব শতবর্ষ 100

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭.১৮.২২-৫৫৭

তারিখ: ২০ বৈশাখ ১৪৩০ / ০৩ মে ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত এপ্রিল ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত এপ্রিল ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ১ পাতা

০৩-০৫.২০২৩
নুমেরী জামান
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা

অনুলিপি:

প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

এপ্রিল ২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৫	৩	১২	৪	৩৪	২০	১০	২	২	৮৮.২৩%

০৬.০৫.২৩

নুমেরী জামান
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭.১৮.২২-৫৭১

তারিখ: ২২ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০
০৫ জুন ২০২৩

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মে ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মে ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ১ পাতা

৫.৬.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা

অনুলিপি:

প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

<u>মে ২০২৩</u>

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৬	১	-	১৩	৩০	৯	১৮	৪	৪	৯০%

৫.৬.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭.১৮.২২-৫৮৬

তারিখ: ২০ আষাঢ় ১৪৩০
০৪ জুলাই ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জুন ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জুন ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ১ পাতা

৪.৭.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
উপসচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা

অনুলিপি:

প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

সংযোজনী 'গ-১': অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

জুন ২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৪	২	-	৮	২৪	৭	১২	৩	৫	৭১.১৬%

৪.৭.২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

বাংলাদেশের সুবর্ণজয়ন্তী Bangladesh 50

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

মুজিব শতবর্ষ MUJIB 100

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭-০১১-২০২১-৪২৩

১৮ আশ্বিন ১৪২৯
০৩ অক্টোবর ২০২২

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর ২০২২ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর ২০২২ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০৮ পাতা

০৩/১০/২০২২

মো: কামাল হোসেন
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

অনুলিপি:

১। সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২। প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর ২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	২	৩	৪	৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পন্নের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	হালনাগাদ করা আছে।
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	মাসিক প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ GRS নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	পরবর্তী ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরিত প্রতিবেদন	নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা এবং হাজিরা	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়নি। প্রশিক্ষণ আয়োজনের লক্ষ্যে কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন।
	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার নোটিশ, হাজিরা এবং কার্যবিবরণী	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়নি। আয়োজনের লক্ষ্যে কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন।

২৩/১০/২২

মো: কামাল হোসেন
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

৭২

বাংলাদেশের সুবর্ণজয়ন্তী Bangladesh 50

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

মুজিব শতবর্ষ MUJIB 100

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭-০১১-২০২১-৪৭৫

১৯ পৌষ ১৪২৯
০৩ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ২২ পাতা

০৩/০১/২০২৩

মো: কামাল হোসেন
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

অনুলিপি:

১। সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২। প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	২	৩	৪	৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পন্নের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	হালনাগাদ করা আছে।
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	মাসিক প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ GRS নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	পরবর্তী ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরিত প্রতিবেদন	নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা এবং হাজিরা	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে ২৬ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে ০১ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।
	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার নোটিশ, হাজিরা এবং কার্যবিবরণী	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়নি। আয়োজনের লক্ষ্যে কার্যক্রম প্রক্রিয়াধীন।

৪/০১/২০২৩

মো: কামাল হোসেন
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশের সুবর্ণজয়ন্তী
Bangladesh

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

মুজিব শতবর্ষ MUJIB 100

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০০০.২৭-০১৯-২০২২-৫৪১

২১ চৈত্র ১৪২৯
০৪ এপ্রিল ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি এবং মার্চ ২০২৩ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি এবং মার্চ ২০২৩ মাসের ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ....পাতা

০৪.০৪.২০২৩

নুমেরী জামান
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

দৃষ্টি আকর্ষণ:
উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

অনুলিপি:

১। সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও কাউন্সিল শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২। প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি এবং মার্চ ২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	২	৩	৪	৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পন্নের সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	হালনাগাদ করা আছে।
	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	মাসিক প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ GRS নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	পরবর্তী ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরিত প্রতিবেদন	নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা এবং হাজিরা	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে ০৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে ০১ টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে।
	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	১ম এবং ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার নোটিশ, হাজিরা এবং কার্যবিবরণী	বর্ণিত ০৩ মাসের মধ্যে ০৯ মার্চ ২০২৩ তারিখে ১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

০৪.০৪.২০২৩

নুমেরী জামান
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
স্থানীয় সরকার বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা
www.lgd.gov.bd

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

স্মারক নম্বর: ৪৬.০০.০০০০.০৮৬.২৭/২৯.২৭-

তারিখ: ৩১ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০
১৪ জুন ২০২৩

সভার নোটিশ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩"-এর আলোকে অংশীজনের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে **আগামী ২১ জুন ২০২৩ খ্রি. তারিখ বুধবার অপরাহ্ন ২.৩০ টায়** অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (জুম)-এ একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে। সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব মুহম্মদ ইব্রাহিম, সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

২। এমতাবস্থায়, উক্ত অবহিতকরণ সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে অংশগ্রহণের নিমিত্ত নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

লিংক: https://us06web.zoom.us/j/7873887552?pwd=N1VyOVd4K0lVQlhlc2NvdWVHZDQ5UT09

জুম আইডি: 787 388 7552
পাসকোড: PSB#123

১৪/৬/২০২৩

মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। অতিরিক্ত সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ
২। অতিরিক্ত সচিব (সকল)/মহাপরিচালক (মইই), স্থানীয় সরকার বিভাগ
৩। যুগ্মসচিব (সকল), স্থানীয় সরকার বিভাগ
৪। প্রোগ্রামার, স্থানীয় সরকার বিভাগ

দপ্তর/সংস্থা/কর্পোরেশন (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। প্রধান প্রকৌশলী/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর/ জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
২। প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা দক্ষিণ/ ঢাকা উত্তর/ খুলনা/ চট্টগ্রাম/ রাজশাহী/ রংপুর/ বরিশাল/ কুমিল্লা/ সিলেট/ নারায়ণগঞ্জ/ গাজীপুর/ ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন
৩। রেজিস্ট্রার জেনারেল/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, রেজিস্ট্রার জেনারেলের কার্যালয়, জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন
৪। মহাপরিচালক/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা/ চট্টগ্রাম/ খুলনা/ রাজশাহী/ পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা)

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। অতিরিক্ত সচিব, সংস্কার অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
২। মাননীয় মন্ত্রী'র একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
৩। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা

অংশীজনের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	মুহম্মদ ইব্রাহিম, সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ
তারিখ ও সময়	:	২১ জুন ২০২৩, বুধবার, বেলা: ২.৩০টা
স্থান	:	অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (জুম)

সভায় উপস্থিত সদস্যগণের তালিকা: পরিশিষ্ট-'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকল সদস্যকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে স্থানীয় সরকার বিভাগের যুগ্মসচিব ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী আলোচনা শুরু করেন।

২। স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা একটি প্রেজেন্টেশন-এর মাধ্যমে দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিষ্পত্তির বর্তমান চিত্র ও ২০২২-২৩ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনার অগ্রগতি তুলে ধরেন। তিনি উল্লেখ করেন যে,

(ক) তথ্য বাতায়নে (ওয়েব পোর্টালে) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর, ইমেইল ঠিকানা ইত্যাদি আপলোড ও হালনাগাদকরণের বিষয়ে জানানো হয় যে, ঢাকা (উত্তর), ঢাকা (দক্ষিণ), খুলনা, রংপুর, বরিশাল, কুমিল্লা সিলেট, গাজীপুর এবং নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন; রেজিস্ট্রার জেনারেলের কার্যালয়, জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন, এনআইএলজি, মশক নিবারণী দপ্তর, ঢাকা ওয়াসা, চট্টগ্রাম ওয়াসা, খুলনা এবং রাজশাহী ওয়াসা'র ওয়েবসাইটে আপিল কর্মকর্তার তথ্য সঠিক নেই। এ প্রসঙ্গে উল্লেখ করা হয় যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা দপ্তর/সংস্থার আপিল কর্মকর্তা হবেন।

(খ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে **মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন** প্রেরণের বিষয়টি তুলে ধরা হয়। ঢাকা (উত্তর), ঢাকা (দক্ষিণ), বরিশাল, কুমিল্লা, নারায়ণগঞ্জ, এবং গাজীপুর সিটি কর্পোরেশন; এনআইএলজি, রাজশাহী ওয়াসা এবং মশক নিবারণী দপ্তর কর্তৃক স্থানীয় সরকার বিভাগে নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয় না বলে সভায় অবহিত করা হয়।

(গ) ২০২২-২৩ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থাসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার **বিষয়ক ২টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা এবং ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে।** স্থানীয় সরকার বিভাগের যুগ্মসচিব ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান যে,স্থানীয় সরকার বিভাগের আওতাধীন জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর ব্যতীত কোন প্রতিষ্ঠান প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন সংক্রান্ত তথ্য এ বিভাগে প্রেরণ করেনি। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে। প্রমাণক হিসেবে প্রশিক্ষণের বিষয়সহ প্রশিক্ষণ কর্মশালার নোটিশ, হাজিরা ও ছবি স্থানীয় সরকার বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

(ঘ) সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার চিত্র তুলে ধরা হয়। ঢাকা (উত্তর), ঢাকা (দক্ষিণ), বরিশাল, নারায়ণগঞ্জ, রাজশাহী, রংপুর এবং ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন ব্যতীত অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের GRS-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি সন্তোষজনক।

(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫"-এর ৭.১-এর (vi) মোতাবেক অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক সময় নির্ধারণপূর্বক সংশ্লিষ্ট সেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর মতামতের জন্য প্রেরণ করা এবং নির্ধারিত সময়ে মতামত প্রদানের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

(চ) স্থানীয় সরকার বিভাগের আওতাধীন কিছু কিছু প্রতিষ্ঠানের GRS সিস্টেম-এ প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তির শতকরা হার শূন্য। এ বিষয়ে জানতে চাওয়া হলে সভায় অবহিত করা হয় যে, প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত সিস্টেম এবং অফলাইন-এ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। যে কারণে GRS সিস্টেম-এ কার্যক্রম শূন্য দেখাচ্ছে।

(ছ) বরিশাল সিটি কর্পোরেশন-এর ওয়েবসাইটে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য নেই। এছাড়া সভায় উক্ত সিটি কর্পোরেশন-এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ অংশগ্রহণ করেননি।

চট্টগ্রাম ওয়াসার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা আবু শাফায়াৎ মুহম্মদ শাহেদুল ইসলাম অবহিত করেন যে, তার দপ্তর সংশ্লিষ্ট নয় এধরনের অভিযোগ চট্টগ্রাম ওয়াসায় প্রেরণ করা হয় যা অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হলেও তা নিষ্পত্তি না করায় GRS-এ স্ট্যাটাস-এ সময় অতিক্রান্ত হিসেবে দেখাচ্ছে। এ বিষয়ে স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান যে, সেবাগ্রহীতাগণের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে কোন কোন সেবা প্রদান করা হয় ও কিভাবে অভিযোগ দাখিল করা যায় সে বিষয়ে উক্ত সভায় আলোচনা করা প্রয়োজন।

এ বিষয়ে স্থানীয় সরকার বিভাগের পরিকল্পনা, পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ও পরিদর্শন অনুবিভাগের মহাপরিচালক ডাঃ মোঃ সারোয়ার বারী জানান যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সিস্টেম-এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিজ দপ্তর সংশ্লিষ্ট না হলে তা অনলাইন প্রক্রিয়াতেই সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা যায় এবং সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী দপ্তর বরাবর প্রেরণ করা হলে তা নিষ্পত্তি হিসেবে গণ্য হবে।

চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক অবহিত করা হয় যে, সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া কি? এ বিষয়ে স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান যে, সময় অতিক্রান্ত এবং যে কোন ধরণের কারিগরি ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সিস্টেম-এ প্রদত্ত "হেল্প ডেস্ক"-এ যোগাযোগ করা হলে তা সমাধান করা হয়।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অতিরিক্ত সচিব ও আপিল কর্মকর্তা ড. মহঃ শের আলী বরিশাল সিটি কর্পোরেশনসহ অন্যান্য সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাগণ সভায় অংশগ্রহণ না করায় অসন্তোষ ব্যক্ত করেন। তিনি জানান যে, GRS সিস্টেমকে ছোট করে দেখার কিছু নাই এবং এটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)'র আওতাভুক্ত। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মান এপিএ'তে ৪ ধরা হয়েছে, যা অর্জন করা বাধ্যতামূলক। GRS সিস্টেম-এ অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জানান যে, আগামী অর্থবছরের শুরুতেই স্থানীয় সরকার বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কর্পোরেশন-এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা প্রয়োজন।

স্থানীয় সরকার বিভাগের অতিরিক্ত সচিব ও আপিল কর্মকর্তা ড. মহঃ শের আলী "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮)" অনুযায়ী ওয়েবসাইট হালনাগাদের পরামর্শ প্রদান করেন।

দপ্তর/সংস্থাসমূহকে যথাযথভাবে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮)"-অনুসরণপূর্বক পরবর্তী মাসের ০৪ তারিখ বিকাল ৪.০০টার মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের প্রতিবেদন প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান করেন।

সভায় উপস্থাপিত বিষয়সমূহের ওপর আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

১। স্থানীয় সরকার বিভাগের সচিব বরাবর পরবর্তী মাসের ০৪ তারিখ বিকাল ৪.০০ টার মধ্যে ই-নথি/ইমেইল-এ মাসিক এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করতে হবে এবং প্রতিবেদন-এর অনুলিপি স্থানীয় সরকার বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে প্রেরণ করতে হবে।

২। তথ্য বাতায়নে ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, দাপ্তরিক ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেইল ঠিকানা, আবেদনের পদ্ধতি ইত্যাদি আপলোড ও হালনাগাদ করতে হবে।

৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী স্থানীয় সরকার বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/কর্পোরেশন/সংস্থাসমূহ তাদের ওয়েবসাইটে আপিল কর্মকর্তার বিস্তারিত তথ্য প্রদর্শন করবে।

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনদের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

৫। স্থানীয় সরকার বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কর্পোরেশন-এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করতে হবে।

৬। সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা এবং আওতাধীন দপ্তর/কর্পোরেশন/সংস্থাসমূহকে স্থানীয় সরকার বিভাগ হতে প্রেরিত সকল অভিযোগ বিষয়ে বিধিমোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মতামত প্রদান করতে হবে।

৭। GRS সিস্টেম এবং অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করতে হবে।

সভায় আর কোন আলোচ্যবিষয় না থাকায় সভাপতি অংশগ্রহণকারী সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৮/৭/২০২৩

মুহম্মদ ইব্রাহিম
সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ
ও
সভাপতি

Cc : addl reforms <addl_reforms@cabinet.gov.bd>, noraalam6564 <noraalam6564@gmail.com>, secretary ps <secretary_ps@lgd.gov.bd>, emdadhoq <emdadhoq@gmail.com>, khairul697012 <khairul697012@gmail.com>, imranaakterrina <imranaakterrina@gmail.com>

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩"-এর আলোকে অংশীজনের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে **আগামী ২১ জুন ২০২৩ খ্রি. তারিখ বুধবার দুপুর ২.৩০ টায়** অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (**জুম**)-এ একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হবে।

সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব মুহম্মদ ইব্‌রাহিম, সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

জুম লিংক: https://us06web.zoom.us/j/7873887552?pwd=N1VyOVd4K0lVQlhlc2NvdWVHZDQ5UT09

জুম আইডি: 787 388 7552
পাসকোড: PSB#123

২। এমতাবস্থায়, উক্ত অবহিতকরণ সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে অংশগ্রহণের নিমিত্ত নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি:

১। সভার নোটিশ
২। বিগত সভার কার্যবিবরণী

Policy Support Branch
Local Government Division
MoLGRD&C

পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

টেলিফোন: +88 02 55100872 (LGD)
: +88 02 55130756 (PSB)
ই-মেইল : psbr@lgd.gov.bd

Zimbra **psbr@lgd.gov.bd**

অংশীজনের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভা।

From : Policy Support Branch, Local Government Division <psbr@lgd.gov.bd>

Wed, Jun 21, 2023 09:40 AM

3 attachments

Subject : অংশীজনের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভা।

To : addlwing <addlwing@lgd.gov.bd>, adminwing <adminwing@lgd.gov.bd>, urbandevwing <urbandevwing@lgd.gov.bd>, wswing <wswing@lgd.gov.bd>, dgmei <dgmei@lgd.gov.bd>, lawbr <lawbr@lgd.gov.bd>, budgetbr <budgetbr@lgd.gov.bd>, upbr <upbr@lgd.gov.bd>, uzbr <uzbr@lgd.gov.bd>, audit <audit@lgd.gov.bd>, adminbr <adminbr@lgd.gov.bd>, devbr <devbr@lgd.gov.bd>, noraalam6564 <noraalam6564@gmail.com>, urbandev2br <urbandev2br@lgd.gov.bd>, psbr <psbr@lgd.gov.bd>, wsbr <wsbr@lgd.gov.bd>, planning1br <planning1br@lgd.gov.bd>, director2 <director2@lgd.gov.bd>, planning2br <planning2br@lgd.gov.bd>, mebr <mebr@lgd.gov.bd>, prlgd <prlgd@lgd.gov.bd>, ce <ce@lged.gov.bd>, ce <ce@dphe.gov.bd>, se pme <se.pme@lged.gov.bd>, se fsdc <se.fsdc@dphe.gov.bd>, ceo <ceo@dscc.gov.bd>, ceo <ceo@dncc.gov.bd>, ceo kcc kln <ceo.kcc.kln@gmail.com>, ceo <ceo@ccc.gov.bd>, ceorcc2018 <ceorcc2018@gmail.com>, ceo <ceo@rpcc.gov.bd>, ceo <ceo@barisalcity.gov.bd>, shafiq bcs <shafiq.bcs@gmail.com>, ceo <ceo@scc.gov.bd>, ceo <ceo@ncc.gov.bd>, ceo <ceo@gcc.gov.bd>, ceo <ceo@mcc.gov.bd>, secretary <secretary@dncc.gov.bd>, ctgcccsec <ctgcccsec@gmail.com>, secrcc2019 <secrcc2019@gmail.com>, contact@barishalcity.gov.bd, cro <cro@scc.gov.bd>, townplanning <townplanning@ncc.gov.bd>, secretary <secretary@gcc.gov.bd>, rg <rg@orgbdr.gov.bd>, drg <drg@lgd.gov.bd>, nilgbd <nilgbd@gmail.com>, shafiqul15288 <shafiqul15288@gmail.com>, taqsem <taqsem@yahoo.com>, md <md@ctg-wasa.org.bd>, mdkwasa <mdkwasa@yahoo.com>, zakir6952 <zakir6952@gmail.com>, md mizanur rahman <mdmizanurrahman525@gmail.com>, safayat24bcs <safayat24bcs@yahoo.com>, borman rajbd <borman.rajbd@gmail.com>, ceo bcc gov bd <ceo.bcc.gov.bd@gmail.com>, skdsust71@gmail.com

: info@psb.gov.bd
ওয়েবসাইট: www.lgd.gov.bd
: www.psb.gov.bd

Policy Support Branch
Local Government Division
Bangladesh Secretariat, Dhaka

Telephone: +88 02 55130756
: +88 02 55100872
E-mail: psbr@lgd.gov.bd
: info@psb.gov.bd
Website: www.lgd.gov.bd
: www.psb.gov.bd

---

bangladesh_govt copy.jpg
589 KB

GRS Meeting Notice (21-06-2023).pdf
840 KB

০৯ মার্চ ২০২৩ তারিখের সভার কার্যবিবরণী-.pdf
3 MB

Policy Support Branch, Loc...
Md. Zakir Hossain, MD, R...
Md. Mashiur Rahman, Secr...
CRO, SCC (Md. Motiur Rah...
Engr. Taqsem A. Khan, MD...
Md. Emdadul Hoq Chowdh...
Azmul Haque, Secretary KCC
Md. Mizanur Ra...
Md. Mizanur Rahman, SE, ...
sher ali, add secy
CM, CWASA
Mohammad Faz...
Mohammad Fazla Azim, JS,...
MD Rashidul Ha...
MD Rashidul Hassan, RG (...
Sheikh Muham...
Sheikh Muhammad Mohsin
Mohammad Iqbal Hasan, P...
Ruhul, CEO, Rangpur City C...
Abu Nasar Abdullah JS DRG
Md.Shah Alamg...
Md.Shah Alamgir SE(M&E),...
Md. Moksumul...
Md. Moksumul Hakim Rez...
Md.Selim Reza,...
Md.Selim Reza, CEO, DNCC
Abdul Hannan,...
Abdul Hannan, Secretary, ...
Security
Participants 47
Chat
Share Screen
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
View
Find a participant
Badrul's iPhone
CM, CWASA
CRO, SCC (Md.
CSW&SDO, DN
Dr. Md. Sarwar
Dr. Nurun Nah
Dr. Shafiq, CEO
Engr. Taqsem A
Habibur Rahma
Kabir Mahmoo
KHALED MAHM
Md Jasim Uddi
MD MASUM PA
Invite
86°F Haze

English
View
Policy Support Branch, Loc...
Md. Zakir Hossain, MD, R...
Md. Mashiur Rahman, Secr...
CRO, SCC (Md. Motiur Rah...
Engr. Taqsem A. Khan, MD...
Md. Emdadul Hoq Chowdh...
Azmul Haque, Secretary KCC
Md. Mizanur Ra...
Md. Mizanur Rahman, SE, ...
sher ali, add secy
CM, CWASA
Mohammad Faz...
Mohammad Fazla Azim, JS,...
MD Rashidul Ha...
MD Rashidul Hassan, RG ...
1/2
Sheikh Muham...
Sheikh Muhammad Mohsin
Mohammad Iqbal Hasan, P...
Ruhul, CEO, Rangpur City C...
Abu Nasar Abdullah JS DRG
Md.Shah Alamg...
Md.Shah Alamgir SE(M&E),...
Md. Moksumul...
Md. Moksumul Hakim Rez...
Md.Selim Reza,...
Md.Selim Reza, CEO, DNCC
Abdul Hannan,...
Abdul Hannan, Secretary, ...
Security
Participants 47
Chat
Share Screen
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
Find a participant
Badrul's iPhone
CM, CWASA
CRO, SCC (Md.
CSW&SDO, DN
Dr. Md. Sarwar
Dr. Nurun Nah
Dr. Shafiq, CEO
Engr. Taqsem
Habibur Rahm
Kabir Mahmoo
KHALED MAH
Md Jasim Uddi
MD MASUM P
Invite
search
86°F Haze