দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ মোতাবেক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৬) প্রতিবেদন:

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষমাত্রা ২০২৬-২৭					মন্তব্য/প্রমানক
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চালতি মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	৪০	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়ের ২০২৬-২৭ অর্থবছের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৬) ১৯টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে যা ১০০% নিষ্পত্তি হয়েছে।
	[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায় উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টোকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টোকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		-	২	-	১	-	-	প্রযোজ্য নয়
	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১.] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	২০	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরে ২০২৬-২৭ অর্থবছের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৬) ৩০টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে যা ৭৬.৯২% নিষ্পত্তি হয়েছে।

	[১.২.১.] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধু আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		-	২	-	-	১		প্রযোজ্য নয়
	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত		১২	-	১২	১০	৭	৬	-	২০২৬-২৭ অর্থবছরের জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর/২০২৬ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)।
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	১৬	-	১	-	-	-	-	পরবর্তী ত্রৈমাসিকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আযোজন করা হবে।
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডাগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	১	-	-	-	-	পরবর্তী ত্রৈমাসিকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডাগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হবে।

২৫/১০/২৬

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

আবু দাউদ মোঃ গোলাম মোস্তফা
যুগ্মসচিব