

“থাকব ভালো, রাখব ভালো দেশ
বৈধপথে প্রবাসী আয়-গড়ব বাংলাদেশ”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশে শসরকার
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
প্রবাসী কল্যাণ ভবন
৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, রমনা, ঢাকা
প্রশাসন অনুবিভাগ
www.probashi.gov.bd

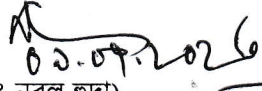
স্মারক নং-৪৯.০০.০০০০.০৫৭.২৭.১১২.২১- ৫৬০

তারিখঃ ০৯ জুলাই, ২০২৩ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)
পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২৩ অর্থ বছরের
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)
পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরিবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০০..... ফর্দ


(মোঃ নুরুল হুদা)
উপসচিব

ফোনঃ ৪১০৩০২৬১

E-mail: dsadmin@probashi.gov.bd

সচিব

সমন্বয় ও সংস্কার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃঃ আঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব (উপসচিব), প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়।

০২। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়।


০৩। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপারিকল্পনা, ২০২২-২৩
৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের নাম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					মোট অঙ্ক
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	-	-	৪
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	-	-	-	৩

সায়মা ইন্ডাস্ট্রিয়াল এনালিসিস
অতিরিক্ত সচিব
এক্সিকিউটিভ অফিস
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

কার্যক্রমের নাম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন: ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন: ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩						
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানের নিম্নে	মোট	
১	২	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসারএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	১৩	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সেন্টকোম্পারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-		


 (সায়মা ইউনুস এনজিসি)
 অতিরিক্ত সচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

০১.এপ্রিল,২০২৩ - ৩০.জুন,২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

অফিসের নাম	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)
মন্ত্রণালয় অফিস সমূহ										
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়	৮৩	০	৩	৪৫	১৩১	০	৪১	২৪	২৬	৩১.৩
সংস্থা অফিস সমূহ										
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	৩৭	০	০	৪	৪১	০	৩১	১০	১	৭৫.৬১
ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ড	১৩	০	১	২	১৬	০	১৬	১	০	১০০
বাংলাদেশ ওভারসিজ এমপ্লয়মেন্ট এন্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (বোয়েসেল)	৪	০	০	৭	১১	০	৭	৭	০	৬৩.৬৪
জেলা অফিস সমূহ										
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, জয়পুরহাট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, সিলেট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, ঢাকা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চুয়াডাঙ্গা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, গোপালগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, খুলনা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, কুষ্টিয়া	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, টাঙ্গাইল	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, জামালপুর	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, ঝিনাইদহ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, কিশোরগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চাঁদপুর	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চট্টগ্রাম	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, মুন্সিগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
সর্বমোট		১৪১		৫৮	১৯৯	০	৯৫	৪২	২৭	৪৭.৭৪

সায়মা ইউনুস এনজি
অতিরিক্ত সচিব
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ডিউক প্রতিবেদন

০১.জুন.২০২৩ - ৩০.জুন.২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

অফিসের নাম	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)
মন্ত্রণালয় অফিস সমূহ										
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়	২৭	০	০	৫৫	৮২	০	১২	১৮	৪০	১৪.৬৩
সংস্থা অফিস সমূহ										
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	১৭	০	০	৭	২৪	০	১৩	১০	১	৫৪.১৭
ওয়েজ আর্নিস কল্যাণ বোর্ড	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
বাংলাদেশ ওভারসিজ এমপ্লয়মেন্ট এন্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (বোয়েসেল)	৪	০	০	০	৪	০	০	৪	০	০
জেলা অফিস সমূহ										
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, জয়পুরহাট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, সিলেট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, ঢাকা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চুয়াডাঙ্গা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, গোপালগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, খুলনা	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, কুষ্টিয়া	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, টাঙ্গাইল	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, জামালপুর	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, ঝিনাইদহ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, কিশোরগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চাঁপাইনবাবগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চাঁদপুর	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, চট্টগ্রাম	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস, মুন্সিগঞ্জ	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
সর্বমোট	৫১	০	০	৬২	১১৩	০	২৮	৩২	৪১	২৪.৭৮

সায়মা ইউনুস এনজিনি
অতিরিক্ত সচিব
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুন, ২০২৩

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)
২৭	০	০	৫৫	৮২	১	১২	১৮	৪০	১৫.৮৫

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	২০	২০	০	০	২০	০

সায়মা ইউনুস এনডিসি
অতিরিক্ত সচিব
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার