



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
প্রবাসী কল্যাণ ভবন  
৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, রমনা, ঢাকা-১০০০  
প্রশাসন অনুবিভাগ  
[www.probashi.gov.bd](http://www.probashi.gov.bd)



“শতবর্ষে জাতির পিতা, সুবর্ণে স্বাধীনতা  
অভিবাসনে আনবো মর্যাদা ও নৈতিকতা”

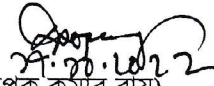
স্মারক নং-৪৯.০০.০০০০.০৫৭.২৭.১১২.২১-৬৬২

তারিখঃ ১৭ অক্টোবর, ২০২২ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ১ম ত্রৈমাসিক 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 ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরিবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে .....০৭..... ফর্দ

  
(দীপক কুমার রায়)  
সিনিয়র সহকারী সচিব  
ফোনঃ ৪১০৩০২২০

সচিব

সমন্বয় ও সংস্কার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃঃ আঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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

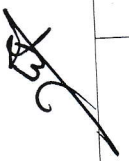
০২। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়।

০৩। অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩  
১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) অগ্রগতি প্রতিবেদন

লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩

কার্যক্রমের নাম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	অসাধারণ					চলতিমানের নিম্নে	মোট অর্জন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানের নিম্নে		
প্রাতিষ্ঠানিক	১	[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	সংখ্যা	৪	৪	-	৯	২০	১১	১২	১৩	১	
	২													৩
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০	
														২



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 অভিজ্ঞতা/প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	-	১
		[২.৩] অভিজ্ঞতা/প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	-	১

(মোঃ আব্দুল হা)  
অতিরিক্ত স



মন্ত্রণালয় সম্পর্কিত

দপ্তর/সংস্থা

শ্রম উইং

কর্মসংস্থান

প্রশিক্ষণ

প্রকল্পসমূহ

মুজিব শতবর্ষ

মিডিয়া সেন্টার

যোগাযোগ

কাজের জন্য বিদেশ যাওয়ার পূর্বের প্রস্তুতি ও করণীয়

অভিবাসন তথ্যকোষ

Font size: A A A | Color: C C C C

## বিবিধ তথ্যঃ GRS

GRS  
Show  
20

Search:

entries

ক্রমিক	বিষয়বস্তু	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।	২০২২-০৭-০৪	
২	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত জুন ২০২২ মাসের প্রতিবেদন।	২০২২-০৭-০৪	
৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ এর ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।	২০২২-০৪-১২	
৪	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, ২০২১-২২ এর ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।	২০২২-০১-১৩	
৫	অনিক ও আপিল কর্মকর্তা	২০২২-০১-০৯	
৬	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।	২০২১-১১-১১	
৭	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সেপ্টেম্বর ২০২১ মাসের প্রতিবেদন।	২০২১-১০-১১	<b>পরিষ্কৃত ২৫/১১/২১</b>
৮	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।	২০২১-০৮-১২	
৯	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	২০২১-০৫-২৩	
১০	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।	২০২১-০৫-১৯	
১১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন	২০২১-০৪-১১	
১২	অনিক এর কার্যপদ্ধতি	২০১৯-০৬-০৯	

Showing 1 to 12 of 12 entries

Previous

1

Next

Share with :



“শতবর্ষে জাতির পিতা,  
সুবর্ণে স্বাধীনতা,  
অভিবাসনে আনবো  
মর্যাদা ও নৈতিকতা”

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
প্রবাসী কল্যাণ ভবন  
প্রশাসন শাখা



www.probashi.gov.bd

নম্বর: ৪৯.০০.০০০০.০১৫.৯৯.০০২.২১.১০

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৮

০৯ জানুয়ারি ২০২২

অফিস আদেশ

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণকে মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর অংশ হিসেবে আপিল কর্মকর্তা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্ব প্রদান করা হলো:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় দায়িত্ব	নাম ও পদবি	ফোন ও ই-মেইল
আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আব্দুল কাদের অতিরিক্ত সচিব কর্মসংস্থান অনুবিভাগ	ফোন: ৪১০৩০২২৫ মোবাইল: ০১৭১১-৪৬০৫০০ ই-মেইল: adsemployment@probashi.gov.bd
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান অতিরিক্ত সচিব প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ	ফোন: ৪১০৩০২২৪ মোবাইল: ০১৭৫৯-২২৬৪৭০ ই-মেইল: adsadmin@probashi.gov.bd

০২। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হলো এবং অবিলম্বে তা কার্যকর হবে।



৯-১-২০২২

মোঃ আমিনুর রহমান

উপসচিব

ফোন: ৪১০৩০২৬১

ইমেইল:

dsadmin@probashi.gov.bd

নম্বর: ৪৯.০০.০০০০.০১৫.৯৯.০০২.২১.১০/১(৭)

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৮

০৯ জানুয়ারি ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল [জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়]:

- ১) মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
- ২) জনাব মোঃ আব্দুল কাদের, অতিরিক্ত সচিব, কর্মসংস্থান অনুবিভাগ, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়।
- ৩) জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান, অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়।
- ৪) মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয় [মাননীয় মন্ত্রীর সদয় জ্ঞাতার্থে]।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত স্তরভিত্তিক প্রতিবেদন

জুলাই, ২০২২ - সেপ্টেম্বর, ২০২২

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	১০১	০	০	২	১০৩	৫৫	৪৫	০	৩	৯৭.০৯
সর্বমোট	১০১			২	১০৩	৫৫	৪৫	০	৩	-

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
সেপ্টেম্বর, ২০২২

## 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)
৩৪	০	০	৬	৪০	২০	১৭	০	৩	৯২.৫

## 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)
২	৫	৭	০	২	৫	০



মোঃ আব্দুল মান্নান  
অতিরিক্ত সচিব  
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়  
প্রবাসী কল্যাণ ভবন  
৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, রমনা, ঢাকা  
প্রশাসন অনুবিভাগ  
[www.probashi.gov.bd](http://www.probashi.gov.bd)

২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বিষয়ে স্টৌকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান  
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)  
ফোকালা পয়েন্ট কর্মকর্তা  
স্থান : মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ  
তারিখ : ১২-০৯-২০২২  
সময় : ১২.০০  
(সভায় উপস্থিত সদস্যদের হাজিরা পরিশিষ্ট 'ক')

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর তিনি সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) কে সভার আলোচ্যসূচী উপস্থাপন করার জন্য অনুরোধ করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) সভায় আলোচ্য বিষয় উপস্থাপন করেন। অতঃপর সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

## ২.০ আলোচনাঃ

২.১ সভাপতি জানান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সাধারণ মানুষ কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা পেতে বিলম্ব হলে অথবা সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে কোন ধরনের হয়রানির শিকার হলে অনলাইনে এই অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা উক্ত অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য তদন্ত, পুনতদন্ত কার্যক্রমসহ নিষ্পত্তি করণ বা অন্য কোন দপ্তরে প্রেরণ করেন। এসময় সভাপতি এ মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ দপ্তর সংস্থাগুলোর অনিচ্ছ কর্মকর্তাদের যথাসময়ে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ গুলো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করার জন্য অনুরোধ জানান।

সিদ্ধান্তঃ মন্ত্রণালয় এবং অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থা গুলো প্রত্যেক মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ গুলো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করবেন এবং এসংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রেরণ করবেন।

২.২ সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য এর সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন।

সিদ্ধান্তঃ মন্ত্রণালয় এবং অধীনস্থ দপ্তর সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করবেন এবং প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রেরণ করবেন।

৩.৩ উপস্থিত অনেকে উল্লেখ করেন যে, সিটিজেন চার্টারের আলোকে অভিযোগ করলেও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা পাননা। এ বিষয়ে সভাপতি সকলকে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী ব্যবস্থা গহণ করার জন্য অনুরোধ করেন।

সিদ্ধান্তঃ সিটিজেন চার্টারের উল্লিখিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।

অন্য কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।



(মোঃ আব্দুল মান্নান)

অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)