

“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

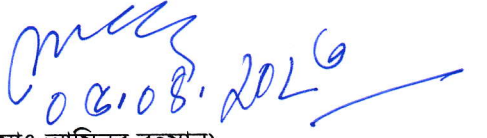
স্মারক নং-৪৯.০০.০০০০.০৫৭.২৭.১১২.২১-২৭৫

তারিখঃ ০৫ এপ্রিল, ২০২৩ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ 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 ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ
২০২৩) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরিবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে০৫..... ফর্দ



(মোঃ আমিনুর রহমান)

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 কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩
৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের নাম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানের নিম্নে	মোট অর্জন
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	-	-	-	১
			[১.২.১] অনিক অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৫০
			[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৩	২	-	-	৩	

hm

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

০৫৫৫৪-২৭২
 (সায়মা ইউনুস এনজিসি)
 অতিরিক্ত সচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মার্চ, 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)
২৯	০	৪	৩৩	৬৬	১৬	১৭	৮	২৫	৫০

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)
১	১৫	১৬	০	১	১৫	০

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
আওতাধীন দপ্তরসমূহের মার্চ, ২০২৩ মাসের অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

দপ্তরের 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)	(ট)
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	২০	০	০	১	২১	০	৯	১১	১	৪২.৮৬
ওয়েজ আর্নার্স কল্যাণ বোর্ড	১	০	১	০	২	০	২	০	০	১০০
বাংলাদেশ ওভারসিজ এমপ্লয়মেন্ট এন্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (বোয়েসেল)	২	০	১	৪	৭	০	০	৩	৪	০
সর্বমোট	২৩	০	২	৫	৩০	০	১১	১৪	৫	-

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

দপ্তরের নাম	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)	(জ)
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	০	১	১	০	০	১	০
সর্বমোট	০	১	১	০	০	১	-

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

০১.জানুয়ারী,২০২৩ - ৩১,মার্চ,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	৯৬	০	৫	১৪	১১৫	১৭	৫১	১৯	১৪	৫৯.১৩
সংস্থা অফিস সমূহ										
জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	২৬	০	০	১	২৭	০	১৪	১১	১	৫১.৮৫
ওয়েজ আর্নস কল্যাণ বোর্ড	১১	০	৪	০	১৫	০	৯	০	০	৬০
বাংলাদেশ ওভারসিজ এমপ্লয়মেন্ট এন্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (বোয়েসেল)	৭	০	১	৪	১২	০	১	৩	৪	৮.৩৩
সর্বমোট		১৫০		১৯	১৬৯	১৭	৭৫	৩৩	১৯	৫৪.৪৪