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

"শতবর্ষে জাতির পিতা, সুবর্ণে স্বাধীনতা
অভিবাসনে আনবো মর্যাদা ও নৈতিকতা"

স্মারক নং-৪৯.০০.০০০০.০৫৭.২৭.১১২.২১-২৭৪ তারিখঃ ১০ এপ্রিল, ২০২২ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ এর ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনার (২.৩) নং কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে।

এমতাবস্থায়, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২২) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন পরিবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০৩ ফর্দ

১০/৪/২০২২
(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।

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

''শতবর্ষে জাতির পিতা, সুবর্ণে স্বাধীনতা
অভিবাসনে আনবো মর্যাদা ও নৈতিকতা''

স্মারক নং- ৪৯.০০.০০০০.০৫৭.২৭.১১২.২১. ১৯৯ তারিখঃ ২৭ মার্চ, ২০২২ খ্রিঃ

বিষয়ঃ ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক চুক্তি (APA) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে নির্মিত গঠিত কমিটির ৩য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
স্থান	:	মন্ত্রণালয়ের সম্মেলন কক্ষ
তারিখ	:	২৭.০৩.২০২২
সময়	:	বেলা ১১.০০ ঘটিকা

২.০ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর তিনি সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) কে সভার আলোচ্যসূচী উপস্থাপন করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা) সভায় আলোচ্য বিষয় এবং প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কর্মপরিকল্পনা উপস্থাপন করেন। তিনি সভাকে আরো অবহিত করেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় মোট মান ২৫ এবং এতে ৪টি কার্যক্রম রয়েছে। এটি বাস্তবায়নের জন্য সকলকে একসাথে কাজ করার জন্য সভাপতি আহবান জানান।

৩.০ আলোচনাঃ

৩.১ আলোচনার শুরুতে সভাপতি জানান, এ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে জনাব মোঃ আব্দুল মান্নান, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) এবং আপীল কর্মকর্তা হিসেবে জনাব মোঃ আব্দুল কাদের , অতিরিক্ত সচিব (কর্মসংস্থান অনুবিভাগ) নির্ধারিত আছেন। ২০২১-২০২২ অর্থ বছরে APA এর অধীন অভিযোগ ব্যবস্থার যে ৫টি কার্যক্রম ও সূচক রাখা হয়েছে, এ সংশ্লিষ্ট কাজে কমিটির করণীয় নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।

৪.০। সর্বসম্মতিক্রমে সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

৪.১ সিস্টেম এনালিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করবেন এবং প্রমাণক হিসেবে তার স্ক্রিনশট/ লিংক জিআরএস কমিটির নিকট সকল সদস্যগণকে প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করা হল।

৪.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অনলাইনে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন এবং জিআরএস কমিটির সদস্য সচিব অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ তথ্য সংশ্লিষ্ট শাখা/অধিশাখা হতে সংগ্রহপূর্বক নিষ্পত্তি করে প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করবেন;

৪.৩ প্রশিক্ষণ অনুবিভাগ জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ২টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করেছেন অবশিষ্ট ২টি প্রশিক্ষণ ৪র্থ কোয়ার্টারে সম্পন্ন করে এ সংক্রান্ত প্রমাণক ওয়েবসাইটে ও মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করা হল।

৪.৪ পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের বিষয় কমিটির সদস্য সচিব যথাসময়ে সভা আহবান ও প্রতিবেদন প্রণয়ন পূর্বক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন ।

৪.৫ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিকরণ সভা করতে হবে এবং সভার কার্যবিবরণী কর্মসম্পাদন শাখায় প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করা হল।

আর কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

29.6.22

(মোঃ আব্দুল মান্নান)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা-২৫ নম্বর,মোট সূচক ৫টি

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকমান	একক	২০২১-২২অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২						
					লক্ষ্যমাত্রা /অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
[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	৫	সংখ্যা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১		
					অর্জন	১	১	১		৩	৩
[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৮	%	৯০%	লক্ষ্যমাত্রা	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%		
					অর্জন	৯৬%	৯৮%	৮৮.৪৩%		৯৪.১৪%	৬
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৫	সংখ্যা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১		
					অর্জন			২		২	২.৫
[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.২] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	সংখ্যা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১		
					অর্জন	১	১	১		৩	৩
[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	৪	সংখ্যা	২	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১		
					অর্জন		১	১		২	২
মোট সূচক ৫টি, নম্বর- ২৫											১৬.৫