

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

উন্নয়ন অধিশাখা-১৪

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

www.mohpw.gov.bd



স্মারক নম্বর: ২৫.০০.০০০০.০৪৯.৯৯.০০২.১৮.১২৫

তারিখ: ২২ কার্তিক ১৪৩০

০৭ নভেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নিদে শিকা ২০২৩-২৪ প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এসাথে প্রেরণ করা হলো।

০২। বর্ণিতাবস্থায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: ০৩ ফর্দ।

৭-১১-২০২৩

মোঃ জহিরুল ইসলাম খান

যুগ্মসচিব

বিতরণ :

- ১) চেয়ারম্যান, রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক)
- ২) চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, খুলনা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
- ৩) চেয়ারম্যান, চট্টগ্রাম উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
- ৪) চেয়ারম্যান, জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষ
- ৫) চেয়ারম্যান (রুটিন দায়িত্ব), রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
- ৬) চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, কক্সবাজার উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
- ৭) প্রধান প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর, গণপূর্ত অধিদপ্তর
- ৮) প্রধান স্থপতি, স্থাপত্য অধিদপ্তর
- ৯) মহাপরিচালক, হাউজিং এন্ড বিল্ডিং রিসার্চ ইনস্টিটিউট
- ১০) পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
- ১১) পরিচালক, সরকারী আবাসন পরিদপ্তর
- ১২) পরিচালক, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

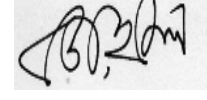
স্মারক নম্বর: ২৫.০০.০০০০.০৪৯.৯৯.০০২.১৮.১২৫/১(৪)

তারিখ: ২২ কার্তিক ১৪৩০

০৭ নভেম্বর ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর একান্ত সচিব, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়,, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২) সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, , বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩) সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি শাখা, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
- ৪) অফিস কপি/মাস্টার কপি,, উন্নয়ন অধিশাখা-১৪, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ।

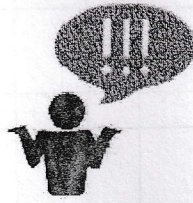


৭-১১-২০২৩

মোঃ জহিরুল ইসলাম খান

যুগ্মসচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা
২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪			
								অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০			৯০	৮০	৬০	
		[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২	-	২	
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫			৯০	৮০	৬০	
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাস্থে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা				২	-	২	
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৬	
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	-	২	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩			২	-	২	

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪			
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯৭	৮০	৭০	৬০
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২			১
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১