গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (আইসিটি) ইউনিট
www.rdcd.gov.bd

জরুরি
গোপনীয়

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৪৩.১৬.০০৫.২০.১১

তারিখ: ১ মাঘ ১৪৩০
১৫ জানুয়ারি ২০২৪

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার ১ম ষান্মাসিক (জুলাই-ডিসেম্বর/২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ১ম ষান্মাসিক (জুলাই-ডিসেম্বর/২০২৩) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদ্‌সঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)' সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ অর্ধ-বার্ষিক প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	বাস্তবায়ন অগ্রগতি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	অর্জন	মন্তব্য
১	২	৩	৪		৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ ও আপীল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	এ বিভাগের অভিযোগ নিয়মিতভাবে নিষ্পত্তি করা হয়।	১০০%	১.১ নিষ্পত্তির হার, (সিস্টেমের কারণে কম দেখায়)
		[১.২] আওতাধীণ দপ্তর/সংস্থা অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীণ দপ্তর/সংস্থাঅভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	এ বিভাগের আওতাধীণ দপ্তর/সংস্থা অভিযোগ নিয়মিতভাবে নিষ্পত্তি করা হয়।	৮৪.১৬%	১.২ নিষ্পত্তির হার,
		[১.৩] অভিযোগনিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতনকর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৬টি মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	১০০%	১.৩ মাসিক প্রতিবেদন ,
সক্ষমতা উন্নয়ন	০৭	[২.১]কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	১০০%	প্রশিক্ষণের তারিখ ১৭.০৯.২০২৩; ২.১ প্রশিক্ষণ ,
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।	[২.২.১] সভা অনুষ্ঠিত		৩	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ২টি আয়োজন করা হয়েছে।	১০০%	সভার তারিখ ০৯.১২.২০২৩ ২.২ স্টেকহোল্ডার মিটিং ,

১৫-১-২০২৪
মোহাম্মদ মিজানুর রহমান
উপসচিব (প্রশাসন)
ফোন: +৮৮-০২২২৩৩৯০৬৪৬
ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৯৫১৪২৭৭
ইমেইল: ds.admin@rdcd.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

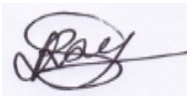
দৃষ্টি আকর্ষণঃ সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৪৩.১৬.০০৫.২০.১১/১(৭)

তারিখ: ১ মাঘ ১৪৩০
১৫ জানুয়ারি ২০২৪

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১) যুগ্মসচিব, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
২) সচিবের একান্ত সচিব , সচিবের দপ্তর, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৩) প্রোগ্রামার, আইসিটি ইউনিট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, এপিএ সেল, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৫) সহকারী প্রোগ্রামার, আইসিটি ইউনিট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৬) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অনুবিভাগ, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৭) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন ও বাজেট অনুবিভাগ, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ



১৫-১-২০২৪
সুশান্ত রায়
সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

০১,জুলাই,২০২৩ - ৩১,ডিসেম্বর,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										
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ	২৯	০	২	৬	৩৭	২১	১০	০	৪	৮৩.৭৮
স্থানীয় সরকার বিভাগ	১৩৪	০	০	৫২	১৮৬	৬১	৬৪	১	৪৮	৬৭.২
অধিদপ্তর অফিস সমূহ										
সমবায় অধিদপ্তর	১৩	০	০	২	১৫	০	১১	২	২	৭৩.৩৩
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	৩৩	০	০	২৭	৬০	১১	২৩	১	২৬	৫৬.৬৭
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	৩১	০	১	২	৩৪	৮	২৩	২	১	৯১.১৮
সংস্থা অফিস সমূহ										
বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	৬	০	০	০	৬	৩	৩	০	০	১০০
বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন একাডেমি	২	০	০	২	৪	০	৪	০	০	১০০
জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)	২৪	০	১	০	২৫	০	২৫	০	০	১০০
ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন	৭৮	০	১	৩২৬	৪০৫	২	১৯	১১	২৮৯	৫.১৯
ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন	৬২	০	০	২৩৬	২৯৮	৩	৬	০	২২৮	৩.০২
পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন (পিডিবিএফ)	১	০	০	০	১	০	০	০	০	০
আমার বাড়ি আমার খামার প্রকল্প	০	০	০	৪	৪	০	০	০	৪	০
ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন (এসএফডিএফ)	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
রাজশাহী পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
রেজিস্ট্রার জেনারেলের কার্যালয়, জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন	৯২	০	০	৪	৯৬	১৫	৭৯	১	২	৯৭.৯২
চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)	৭	০	০	০	৭	০	৩	১	০	৪২.৮৬
চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন	১৫	০	০	১১	২৬	১	১২	২	৬	৫০
পল্লী উন্নয়ন একাডেমী, বগুড়া	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
বঙ্গবন্ধু দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়ন একাডেমি (বাপার্ড)	১	০	১	০	২	০	২	০	০	১০০
নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন	০	০	০	৬	৬	০	০	০	৬	০
খুলনা সিটি কর্পোরেশন	৮	০	০	০	৮	০	৮	০	০	১০০
সিলেট সিটি কর্পোরেশন	১২	০	০	১৪	২৬	১	২২	১	২	৮৮.৪৬
রংপুর সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১১	১৩	০	১০	১	২	৭৬.৯২
বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লি: (মিল্কভিটা)	৫	০	০	০	৫	০	৫	০	০	১০০
কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১	৩	০	২	০	১	৬৬.৬৭
রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন	৯	০	০	২৭	৩৬	০	৩৩	০	২	৯১.৬৭
গাজীপুর সিটি কর্পোরেশন	৭	০	০	৩	১০	২	৬	১	২	৮০
বরিশাল সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১৫	১৭	০	০	১	১৫	০
ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন	৯	০	০	৫	১৪	০	১১	১	৩	৭৮.৫৭
বিভাগীয় অফিস সমূহ										
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, খুলনা	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি, খুলনা বিভাগ, খুলনা	১৬	০	০	৩৯	৫৫	০	০	০	৩৭	০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,বরিশাল	৭	০	০	১	৮	৩	৫	০	০	১০০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর	২	০	০	০	২	০	০	০	০	০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,সিলেট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

০১,জুলাই,২০২৩ - ৩১,ডিসেম্বর,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										
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ	২৯	০	২	৬	৩৭	২১	১০	০	৪	৮৩.৭৮
স্থানীয় সরকার বিভাগ	১৩৪	০	০	৫২	১৮৬	৬১	৬৪	১	৪৮	৬৭.২
অধিদপ্তর অফিস সমূহ										
সমবায় অধিদপ্তর	১৩	০	০	২	১৫	০	১১	২	২	৭৩.৩৩
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	৩৩	০	০	২৭	৬০	১১	২৩	১	২৬	৫৬.৬৭
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	৩১	০	১	২	৩৪	৮	২৩	২	১	৯১.১৮
সংস্থা অফিস সমূহ										
বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	৬	০	০	০	৬	৩	৩	০	০	১০০
বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন একাডেমি	২	০	০	২	৪	০	৪	০	০	১০০
জাতীয় স্থানীয় সরকার ইনস্টিটিউট	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)	২৪	০	১	০	২৫	০	২৫	০	০	১০০
ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন	৭৮	০	১	৩২৬	৪০৫	২	১৯	১১	২৮৯	৫.১৯
ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন	৬২	০	০	২৩৬	২৯৮	৩	৬	০	২২৮	৩.০২
পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন (পিডিবিএফ)	১	০	০	০	১	০	০	০	০	০
আমার বাড়ি আমার খামার প্রকল্প	০	০	০	৪	৪	০	০	০	৪	০
ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন (এসএফডিএফ)	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
রাজশাহী পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
রেজিস্ট্রার জেনারেলের কার্যালয়, জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন	৯২	০	০	৪	৯৬	১৫	৭৯	১	২	৯৭.৯২
চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)	৭	০	০	০	৭	০	৩	১	০	৪২.৮৬
চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন	১৫	০	০	১১	২৬	১	১২	২	৬	৫০
পল্লী উন্নয়ন একাডেমী, বগুড়া	৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০
খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০
বঙ্গবন্ধু দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়ন একাডেমি (বাপার্ড)	১	০	১	০	২	০	২	০	০	১০০
নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন	০	০	০	৬	৬	০	০	০	৬	০
খুলনা সিটি কর্পোরেশন	৮	০	০	০	৮	০	৮	০	০	১০০
সিলেট সিটি কর্পোরেশন	১২	০	০	১৪	২৬	১	২২	১	২	৮৮.৪৬
রংপুর সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১১	১৩	০	১০	১	২	৭৬.৯২
বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লি: (মিল্কভিটা)	৫	০	০	০	৫	০	৫	০	০	১০০
কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১	৩	০	২	০	১	৬৬.৬৭
রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন	৯	০	০	২৭	৩৬	০	৩৩	০	২	৯১.৬৭
গাজীপুর সিটি কর্পোরেশন	৭	০	০	৩	১০	২	৬	১	২	৮০
বরিশাল সিটি কর্পোরেশন	২	০	০	১৫	১৭	০	০	১	১৫	০
ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন	৯	০	০	৫	১৪	০	১১	১	৩	৭৮.৫৭
বিভাগীয় অফিস সমূহ										
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, খুলনা	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি, খুলনা বিভাগ, খুলনা	১৬	০	০	৩৯	৫৫	০	০	০	৩৭	০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,বরিশাল	৭	০	০	১	৮	৩	৫	০	০	১০০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, রংপুর	২	০	০	০	২	০	০	০	০	০
বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়,সিলেট	০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা
www.rdcd.gov.bd

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন সমবায়ে উন্নয়ন"

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২.৪০৭ তারিখ: ২২ শ্রাবণ ১৪৩০
০৬ আগস্ট ২০২৩

বিষয়: **পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০৬.১৮.৯২, তাং-০২/১০/২০১৯
২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০২.১৮.৮৪, তাং-২৭/০৮/২০১৯ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) নিষ্পত্তির **জুলাই/২০২৩** মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

৯-৮-২০২৩
ড. অশোক কুমার বিশ্বাস
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৪৭১২৪৪৩৬
ফ্যাক্স: ৯৫১৪২৭৭
ইমেইল: rdsection4@gmail.com

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২.৪০৭/১ তারিখ: ২২ শ্রাবণ ১৪৩০
০৬ আগস্ট ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) জনাব আশরাফ উদ্দীন আহাম্মদ খান, যুগ্মসচিব (উন্নয়ন), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
৩) উপসচিব (প্রশাসন), প্রশাসন অধিশাখা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৪) সচিবের একান্ত সচিব , সচিবের দপ্তর, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৫) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), এপিএ সেল, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৬) সিস্টেম এনালিস্ট , আইসিটি ইউনিট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ

৭) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, আইন ও প্রতিষ্ঠান অনুবিভাগ, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ



৯-৮-২০২৩
ড. অশোক কুমার বিশ্বাস
সিনিয়র সহকারী সচিব

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

জুলাই, ২০২৩

ভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা							চলমান অভিযোগ		
বসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	৬	৬	০	৬	০	০	১০০%

পিল 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	১	১	০	০	১	০

০৬/০৬/২০২৩
আশরাফ উদ্দীন আহমদ খান
যুগ্ম সচিব
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা
www.rdcd.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২.৪৭২

তারিখ: ২১ ভাদ্র ১৪৩০
০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: **পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০৬.১৮.৯২, তাং-০২/১০/২০১৯ খ্রি.
২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০২.১৮.৮৪, তাং-২৭/০৮/২০১৯ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) নিষ্পত্তির **আগস্ট/২০২৩** মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

৭-৯-২০২৩
ড. অশোক কুমার বিশ্বাস
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৪৭১২৪৪৩৬
ফ্যাক্স: ৯৫১৪২২৭
ইমেইল: rdsection4@gmail.com

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২.৪৭২/১(৬)

তারিখ: ২১ ভাদ্র ১৪৩০
০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) যুগ্মসচিব, প্রশাসন ও বাজেট অনুবিভাগ, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
২) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
৩) উপসচিব (প্রশাসন), প্রশাসন অধিশাখা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৪) সচিবের একান্ত সচিব , সচিবের দপ্তর, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৫) সিনিয়র সহকারী সচিব, এপিএ সেল, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
৬) সিস্টেম এনালিস্ট , আইসিটি ইউনিট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ (প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।

৭-৯-২০২৩
ড. অশোক কুমার বিশ্বাস
সিনিয়র সহকারী সচিব

২৩৭

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত দপ্তরসমূহের সময়ভিত্তিক প্রতিবেদন

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
০১,আগস্ট,২০২৩ - ৩১,আগস্ট,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)
৬	০	০	৬	১২	৬	০	০	৬	৫০.০০

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	০	০	০	০	০	

০৫/০৯/২০২৩
আশরাফ উদ্দীন আহম্মদ খান
যুগ্ম সচিব
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ডায়েরী নম্বর- ৭২৯
তারিখঃ ০৫/০৯/২৩
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
প্রতিষ্ঠান শাখা-১
www.rdcd.gov.bd



বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন

স্মারক নম্বর-৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২-৫৪২

তারিখ: ২৫ আশ্বিন, ১৪৩০ / ১০ অক্টোবর, ২০২৩

বিষয়: **পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০৬.১৮.৯২, তাং-০২/১০/২০১৯ খ্রি.
২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০২.১৮.৮৪, তাং-২৭/০৮/২০১৯ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) নিষ্পত্তির **সেপ্টেম্বর/২০২৩** মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

Rahul 10/10/2023

(মোঃ আনিচুর রহমান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৪৭১২৪৪৩৬
E-mail: rdsection4@gmail.com

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

অনুলিপি:

১। জনাব আশরাফ উদ্দীন আহাম্মদ খান, যুগ্মসচিব (প্রশাসন ও বাজেট) এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩। উপসচিব (প্রশাসন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৪। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৫। সিস্টেম অ্যানালিস্ট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)**।
৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (এপিএ সেল), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৭। অফিস কপি।

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, 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)
২	০	২	০	৪	০	৪	১	০	১০০%

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	০	০	০	০	০	১০০%

*মাসিক প্রতিবেদনের বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে যোগাযোগ করা হলে কারিগরি ত্রুটি রয়েছে মর্মে জানায়। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবদন প্রেরন করতে বলেন। *

ডায়েরী নম্বর- ৮৫৫
তারিখ: ২৬/১০/২৩
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা

০৮/১০/২০২৩
আশরাফ উদ্দীন আহম্মদ খান
যুগ্ম সচিব
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
প্রতিষ্ঠান শাখা-১
www.rdcd.gov.bd



বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন

স্মারক নম্বর-৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২-৬১৫

২২ কার্তিক, ১৪৩০
তারিখ: ----------
০৭ নভেম্বর, ২০২৩

বিষয়: **পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০৬.১৮.৯২, তাং-০২/১০/২০১৯ খ্রি.
২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০২.১৮.৮৪, তাং-২৭/০৮/২০১৯ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) নিষ্পত্তির **অক্টোবর/২০২৩** মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

(মোঃ আনিচুর রহমান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৪৭১২৪৪৩৬
E-mail: rdsection4@gmail.com

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

অনুলিপি:

১। জনাব সুব্রত কুমার সিকদার, যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩। উপসচিব (প্রশাসন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৪। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৫। সিস্টেম অ্যানালিস্ট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ **(প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)**।
৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (এপিএ সেল), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৭। অফিস কপি।

২৬৭

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অক্টোবর, 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)
৩	০	০	০	৩	২	১	০	০	১০০%

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	০	০	০	০	০	১০০%

- মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে যোগাযোগ করা হলে সিনিয়র প্রোগ্রামার জানান GRS System এ কারিগরি ত্রুটি রয়েছে। তাই ম্যানুয়াল ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবদন প্রেরন করতে বলেন।
- পূর্ববর্তী মাসের জের হিসেবে ৬টি অভিযোগ প্রদর্শণ করছে যা বাস্তবে নেই। এ বিভাগের নিষ্পত্তির হার ১০০% ।

১৫.১১.২৩

(সুব্রত কুমার সিকদার)
যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
প্রতিষ্ঠান শাখা-১
www.rdcd.gov.bd



স্মারক নম্বর-৪৭.০০.০০০০.০৩৩.১৬.০৭৫.২২-৬৫৮

তারিখ: ২৬ অগ্রহায়ণ, ১৪৩০ / ১১ ডিসেম্বর, ২০২৩

বিষয়: **পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০৬.১৮.৯২, তাং-০২/১০/২০১৯ খ্রি.
২. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.১৬.০০২.১৮.৮৪, তাং-২৭/০৮/২০১৯ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের প্রেক্ষিতে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) নিষ্পত্তির **নভেম্বর/২০২৩** মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

১১/১২/২০২৩

(মোঃ আনিচুর রহমান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন: ৪৭১২৪৪৩৬
E-mail: rdsection4@gmail.com

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

অনুলিপি:

১। জনাব সুব্রত কুমার সিকদার, যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩। উপসচিব (প্রশাসন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৪। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ (**সিনিয়র সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য**)।
৫। সিস্টেম অ্যানালিস্ট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ (**প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ**)।
৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (এপিএ সেল), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৭। অফিস কপি।

২৫২

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
নভেম্বর,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)
১২	০	০	৭	১৯	৭	৫	১	৬	৬৩.১৬

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	১	১	০	০	১	০

০৫.১২.২০২৩
সুব্রত কুমার সিকদার
যুগ্মসচিব
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
স্থানীয় সরকার পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ডায়েরী নম্বর-২০২৪
তারিখ: ০৭/১২/২৩
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা

প্রতিবেদন দেখুন

প্রিন্ট

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
ডিসেম্বর, 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)
৫	০	০	৭	১২	৫	১	১	৬	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)
০	১	১	০	০	১	০

* উল্লেখ্য যে, সময় অতিক্রান্ত ০৬ (দুই)টি অভিযোগ নিষ্পত্তির কারণ প্রদর্শন করছে যা, জুন, ২০২৩ থেকে চলমান। এ সকল অভিযোগসমূহ নেতিং নাই। বিধায় নিষ্পত্তির হার হবে ১০০%।

১০.০১.২০২৪

সুব্রত কুমার সিকদার
যুগ্মসচিব
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
স্থানীয় সরকার পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ডায়েরী নম্বর- ৪০
তারিখ: ১০/০১/২৪
প্রতিষ্ঠান-১ শাখা

৩/২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
(প্রশাসন শাখা-১)
www.rdcd.gov.bd



স্মারক নম্বর-৪৭.০০.০০০০.০৩১.২৫.০২১.২৩-৯৯৮

তারিখঃ ৩০ ভাদ্র, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ সেপ্টেম্বর, ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ আগামী ১৭/০৯/২০২৩ খ্রি: দিনব্যাপি "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)" বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগে কর্মরত ৯ম গ্রেড হতে তদুর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তা; ১০ম গ্রেডের কর্মকর্তা এবং দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং দপ্তর এডমিন কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে আগামী ১৭/০৯/২০২৩ খ্রি: সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে দিনব্যাপি "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)" বিষয়ক প্রশিক্ষণ কোর্স এ বিভাগের সম্মেলন কক্ষে (ভবন নং-৭, কক্ষ নং-৬৩৩, ৭ম তলা, বাংলাদেশ সচিবালয়) অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারীদের নামের তালিকা এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো।

এমতাবস্থায়, আগামী ১৭/০৯/২০২৩ খ্রি: সকাল ১০:০০ ঘটিকা হতে দিনব্যাপি "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)" বিষয়ক প্রশিক্ষণ কোর্সে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তঃ প্রশিক্ষণ কর্মসূচি।

(মোঃ আব্দুস সামাদ প্রধান)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ও
কোর্স সমন্বয়ক
ফোনঃ +৮৮-০২-২২৩৩৫৫৫৭০
e-mail: admin1.section@rdcd.gov.bd

বিতরণ কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১. পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের ১ম শ্রেণির (৯ম গ্রেড হতে তদুর্ধ্ব পর্যায়) কর্মকর্তাবৃন্দ।
২. মহাপরিচালক (গ্রেড-১), বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড (বিআরডিবি), পল্লী ভবন, ৫, কাওরান বাজার, ঢাকা।
৩. নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর, সমবায় ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৪. মহাপরিচালক, বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন একাডেমী (বার্ড), কুমিল্লা।
৫. মহাপরিচালক, পল্লী উন্নয়ন একাডেমী (আরডিএ), বগুড়া।
৬. প্রকল্প পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), সার্বিক গ্রাম উন্নয়ন কর্মসূচি (সিভিডিপি-৩য় পর্যায়) প্রকল্প, সমবায় ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৭. মহাপরিচালক, বঙ্গবন্ধু দারিদ্র্য বিমোচন ও পল্লী উন্নয়ন একাডেমী (বাপার্ড), কোটালীপাড়া, গোপালগঞ্জ।
৮. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ দুগ্ধ উৎপাদনকারী সমবায় ইউনিয়ন লিঃ (মিল্ক ইউনিয়ন), ঢাকা।
৯. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন (পিডিবিএফ), বাড়ি নং-০৫, এভিনিউ-০৩, রূপনগর, মিরপুর, ঢাকা।
১০. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ক্ষুদ্র কৃষক উন্নয়ন ফাউন্ডেশন (এসএফডিএফ), পল্লী ভবন, ৫, কাওরান বাজার, ঢাকা।
১১. মহাব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লি:, ৯/ডি, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।
১২. পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের ২য় শ্রেণির (১০ম গ্রেড) কর্মকর্তাবৃন্দ।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং দপ্তর এডমিন কর্মকর্তাগণ কে উপস্থিত থাকার অনুরোধসহ

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১. উপসচিব (প্রশাসন/এপিএ, এনআইএস), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
২. মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ। মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর সদয় অবগতির জন্য।
৩. উপসচিব (নিরাপত্তা অধিশাখা-২), জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের প্রবেশের অনুমতি প্রদানের অনুরোধসহ)।
৪. সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ। সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
৫. সিস্টেম এনালিস্ট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ। ওয়েব সাইটে প্রকাশ, এসএমএস প্রদান ও কারিগরি সহযোগিতা প্রদানের অনুরোধসহ।
৬. চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসার (সিএএফও), চিফ একাউন্টস এন্ড ফিন্যান্স অফিসারের কার্যালয়, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
৭. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৮. অফিস কপি।

"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)" বিষয়ক ০১ (এক) দিনের প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণার্থী: পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগে কর্মরত ৯ম গ্রেড হতে তদূর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তা; ১০ম গ্রেডের কর্মকর্তা এবং দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং দপ্তর এডমিন কর্মকর্তাগণ

প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা: ৬৫ জন

তারিখ: ১৭/০৯/২০২৩ খ্রিঃ

রেজিস্ট্রেশন

ক্রঃ নং	কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
০১।	[illegible]	
০২।	[illegible]	
০৩।	[illegible]	
০৪।	[illegible]	
০৫।	ড. অশোক কুমার বিশ্বাস	
০৬।	[illegible]	
০৭।	[illegible]	
০৮।	[illegible]	
০৯।	[illegible]	
১০।	[illegible]	

ক্রঃ নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১১।	মোঃ আবদুর রহিম সহকারী সচিব	১৭/৩/২০২৬
১২।	ড. মোঃ গোলাম মোস্তফা উপসচিব	১৭/৩/২০২৬
১৩।	আলিক ফকরুদ্দ তিলক সহকারী প্রোগ্রামার	১৭/০৩/২০২৬
১৪।	প্রতিনিধি: মোঃ মোকাদ্দেস কবির কমিউনিটি পুলিশিং এসোসিয়েশন	১৭/৩/২০২৬
১৫।	মোঃ গোলাম কিবরিয়া পুলিশ সুপার, [illegible]	
১৬।	মোঃ আবুল হাশেম PRO	
১৭।	[illegible] APS	
১৮।	[illegible]	
১৯।	আনোয়ার কুমার সাহা উপসচিব	১৭/০৩/২০২৬
২০।	তানভীর সালমান চৌধুরী রনি DS	

দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং দপ্তর এডমিন কর্মকর্তাগণ

রেজিস্ট্রেশন

তারিখ ঃ ১৭/০৯/২৩

ক্রঃ নং	কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
০১।	মোঃ আহসানুল গনি, উপ-মহাব্যবস্থাপক বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লিঃ	
০২।	পঙ্কজ কুমার শিকদার সহযোগী অধ্যাপক বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লিঃ	১৭/০৯/২৩
০৩।	মোছাঃ নুজু-জোহরা সহকারী মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	১৭/০৯/২৩
০৪।	জাস্টিন অধিকারী রেমেডি সহকারী পরিচালক প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন	১৭/০৯/২৩
০৫।	মোঃ মাহমুদুন্নবী, পরিচালক বাপার্ড	১৭/০৯/২৩
০৬।	রাজেশ অধিকারী, উপ-ব্যবস্থাপক, মিল্কভিটা	Rajesh 17/09/23
০৭।	মুঃ মকবুল হোসেন উপব্যবস্থাপক (মিল্কভিটা)	১৮/৭/২৩
০৮।	মোঃ জাহিদ উদ্দিন ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাপার্ড	১৭/৯/২৩
০৯।	গোবিন্দ কুমার বর্মণ সহকারী পরিচালক	১৭.০৯.২৩
১০।	বেনজির আহমেদ যুগ্ম পরিচালক (প্রশাসন), বার্ড	১৭.০৯.২৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রনালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
পরিকল্পনা শাখা-৩
www.rdcd.gov.bd

"বঙ্গবন্ধুর দর্শন
সমবায়ে উন্নয়ন"

নং:-৪৭.০০.০০০০.০৩৯.২৫.০১৭.২৩-১১৯(৩)

তারিখ: ০৬-১২-২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়ঃ পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আহ্বান সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২৪ এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের এপিএ এর টিম লিডার এবং অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ড. হুমায়ারা সুলতানা মহোদয়ের সভাপতিতে উপজেলা পরিষদ মিলনায়তন, যশোর সদর সভা অনুষ্ঠিত হবে। উল্লিখিত সভাসমূহে বিভিন্ন অংশীজনের অংশগ্রহণ প্রয়োজন:

ক্র:নং	কর্মপরিকল্পনা	কার্যক্রমের নাম	তারিখ ও সময়	পরিদর্শন/ সভার স্থান
১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।	৯/১২/২০২৩ সকাল ১২.০০ ঘটিকা	উপজেলা পরিষদ মিলনায়তন, যশোর সদর

২। উক্ত সভা ও পরিদর্শন কর্যক্রমে পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), জনাব সুব্রত কুমার সিকদার; উপসচিব (পশাসন শাখা), জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান; উপসচিব (পরিকল্পনা শাখা-৩), জনাব আশীষ কুমার সাহা পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের এপিএ এর টিম লিডার এবং অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ড. হুমায়ারা সুলতানা মহোদয়ের সফরসঙ্গী হবেন।

৩। এমতাবস্থায়, বিভিন্ন অংশীজনের/প্রতিনিধিদের উপস্থিত নিশ্চিতকরণপূর্বক আগামী ০৯/১২/২০২৩ তারিখ সকাল ১২.০০ ঘটিকায় উল্লিখিত সভা আয়োজনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

০৬/১২/২৩

(আশীষ কুমার সাহা)
উপসচিব
ফোন: ০২-৫৫১০০৪২৭
Email: plan3.section@rdcd.gov.bd

বিতরণ: জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

১। নিবন্ধক ও মহাপরিচালক, সমবায় অধিদপ্তর।
২। মহাপরিচালক, বিআরডিবি, কাওরান বাজার, ঢাকা।
৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পিডিবিএফ
৪। মহাব্যবস্থাপক ও প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, বাংলাদেশ সমবায় ব্যাংক লি:।
৫। যুগ্ম নিবন্ধক, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, খুলনা।
৬। জেলা প্রশাসক, যশোর।
৭। জেলা সমবায় কর্মকর্তা , যশোর ।
৮। উপপরিচালক, বিআরডিবি, যশোর ।
৯। উপপরিচালক, পিডিবিএফ, মাগুড়া ।

অনুলিপি:

১। জনাব সুব্রত কুমার সিকদার, যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
২। জনাব মোহাম্মদ মিজানুর রহমান, উপসচিব (প্রশাসন শাখা), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৩। জনাব আশীষ কুমার সাহা, উপসচিব (পরিকল্পনা শাখা-৩), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৪। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৫। সিস্টেম এনালিস্ট, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।
৬। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও বাজেট) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
যুগ্ম-সচিব (পরি: ও উন্নয়ন) এর দপ্তর
www.rdcd.gov.bd

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.২.১ বাস্তবায়নের জন্য যশোর সদর উপজেলার অংশীজনের সহিত জিআরএস (Grievance Redress System-GRS) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	ড. হুমায়রা সুলতানা অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
উপস্থাপক	:	জনাব সুব্রত কুমার সিকদার যুগ্ম-সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
সভার স্থান	:	উপজেলা পরিষদ সম্মেলন কক্ষ, যশোর সদর উপজেলা।
তারিখ ও সময়	:	৯ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি. সময় সকাল ১০.০০ ঘটিকা।
সভার উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-ক

২.০ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি এই সভা আয়োজনের প্রেক্ষাপট বর্ণনা করতে যেয়ে বলেন, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে যে, 'সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য'। সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। এতদুদ্দেশ্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট সরকারি দপ্তরসমূহের জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মুখ্য উদ্দেশ্য। জনসেবার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তসমূহের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকদের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। এ ক্ষোভ যুক্তিসঙ্গত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্ল্যাটফরম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এ লক্ষ্যে একটি আধুনিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যক। অত:পর তিনি অভিযোগ প্রতিকারের প্রেক্ষাপট এবং এ সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয়সমূহ উপস্থাপনের জন্য জনাব সুব্রত কুমার সিকদার, যুগ্ম-সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগকে অনুরোধ করেন।

২.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) উপস্থিত সকল অংশীজন-কে অবহিত করেন। বক্তব্যের শুরুতেই তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ সম্পর্কে সকলকে ধারণা প্রদান করেন। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য, ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, অভিযোগের প্রকৃতি বা ধরণ (নাগরিক অভিযোগ, প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগ, অভ্যন্তরীণ) ইত্যাদি সম্পর্কে আলোকপাত করেন। পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ ও এদের কার্যপরিধি এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন ও এর কার্যপরিধি সম্পর্কে অবহিত করেন। তিনি অনলাইন ও অফলাইনে অভিযোগ/আপীল দায়ের পদ্ধতি সম্পর্কেও উপস্থাপন করেন। এ সময় অভিযোগ ফরম ক-১, আপিল দাখিল ফরম ক-২ তিনি পাওয়ার পয়েন্টের মাধ্যমে প্রদর্শন করে তা পূরণের পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করেন। তিনি অভিযোগ/আপীল নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া, সময়সীমা, হয়রানিমূলক অভিযোগের বিষয়ে করণীয় ইত্যাদি বিষয়েও আলোকপাত

করেন। তিনি আরো বলেন, প্রতিষ্ঠানের সুশাসন প্রতিষ্ঠায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গুরুত্ব বিবেচনায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে একটি কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করে তা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতাভুক্ত করা হয়েছে। তিনি সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে সেবা প্রদানে কোন ব্যাক্তি বা প্রতিষ্ঠানের কোন অবহেলা থাকলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ এর আলোকে সংশ্লিষ্ট ব্যাক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগ দায়েরর অনুরোধ জানান।

২.২ যুগ্ম-সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ বলেন যে, সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ এর অষ্টম অধ্যায়ে ২৬২ (১) ও (২) সংখ্যক নির্দেশে নাগরিকগণের মতামত গ্রহণ এবং স্বচ্ছতা ও নিরপেক্ষতার সঙ্গে অভিযোসমূহের প্রতিকার প্রদান এবং সংরক্ষণের কার্যকর পদ্ধতি অনুসরণের অনুশাসন দেওয়া হয়েছে। বাংলাদেশে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বর্তমানে বিভিন্ন দপ্তরে সীমিত পরিসরে স্বতন্ত্র ব্যবস্থা চালু রয়েছে। অধিকন্তু, ই-ফাইলের মাধ্যমে জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এবং কোনো কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল বা প্রতিকার চাওয়ার সুযোগ রয়েছে।

২.৩ তিনি আরোও জানান, জিআরএস হলো, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহির সঙ্গে সরকারি কর্মকর্তাদের সেবা প্রদানে অনুপ্রাণিত করার মাধ্যমে জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বা জিআরএস প্রবর্তন করা হয়। অভিযোগ মানেই দূর্নীতির অভিযোগ বিষয়টি তা না। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা হচ্ছে সেবার মান উন্নয়নের একটি কৌশলগত দিক। জিআরএস হলো অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা। সরকারি সেবা প্রদান বিষয়ে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে নাগরিকের অসন্তষ্টি ও সংক্ষুব্ধতা প্রকাশ করার একটি মাধ্যম হলো জিআরএস। এর দ্বারা মূলত দ্রুত ও সহজে সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে সরকারি সেবাদাতাদের মধ্যে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা সম্ভব হবে। জনগণের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সরকারি দফতরসমূহের প্রতিশ্রুতি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিক অসন্তষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগের উৎপত্তি হতে পারে। তার প্রেক্ষিতে প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম হলো জিআরএস।

২.৪ সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকল-কে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৯.১২.২০২০

(ড. হুমায়রা সুলতানা)
অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)
পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ

পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগের ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনের (স্টকহোল্ডারদের) অংশগ্রহনে অবহিতকরণ সভার উপস্থিতি তালিকা

তারিখ: ০৯ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি., সময়: দুপুর: ১২:০০ ঘটিকা, স্থান: সম্মেলন কক্ষ, বিভাগীয় সমবায় কার্যালয়, খুলনা।

ক্রঃ নং	নাম	পদবী ও দপ্তর/প্রতিষ্ঠানের নাম	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১.	মোঃ উবায়দুল্লাহ আল	উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা, ডুমুরিয়া, খুলনা	01735738057	
২.	মোঃ রসুল কুদ্দুস	সদস্য সচিব সোস্যাল সার্ভিস স্কীম ট্রেনিং সমবায় সমিতি লিঃ খালিশপুর, খুলনা	01783540902	
৩.	মোঃ আব্দুস ছাত্তার	সাজেকাটি বহুমুখী সমবায় সমিতি লিঃ	01721805688	
৪.	এস.এম জাহাঙ্গীর ইসলাম	সভাপতি বেলাই বহুমুখী সমবায় সমিতি লিঃ ও সহকারী কমিশনার (ভূমি), বটিয়াঘাটা, খুলনা	01712-075411	
৫.	মোঃ গোলাম মোস্তফা	উপ পরিচালক, পিআইডিবি, আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা অঞ্চল	01720-435849	০৯.১২.২৩
৬.	মুঃ সাইদুর রহমান	সাধারণ সম্পাদক, খালিশপুর সমবায় ক্রেডিট লিঃ	01711-483386	০৯/১২/২৩
৭.	মোঃ গোলাম উদ্দিন	উপজেলা সমবায় অফিসার, বিষয়খালী, খুলনা।	01732867348	
৮.	মোঃ আবিদুল ইসলাম	উপজেলা সমবায় অফিসার, মনিরামপুর, যশোর।	01713816826	
৯.	মোঃ আবেদুল হোসেন	ডিসিসি সভাপতি খালেদা জিয়া খান	০১৭৩৯ ৫৯৮৩০০	০৯.১২.২৩
১০.	মোঃ সাইফুল ইসলাম	ডিসিসি সভাপতি বিরাকর সমবায় সমিতি	০১৭১৬ ২৫৪৯৮৭	০৯/১২/২৩
১১.	মোঃ আবিদুর রহমান	URDO, BRDB চৌগাছা, যশোর	০১৭১১-০২৫৩৫	
১২.	মোঃ মেহেদী হাসান	URDO, BRDB ডুমুরিয়া, খুলনা	01717-287094	

ক্রঃ নং	নাম	পদবী ও দপ্তর/প্রতিষ্ঠানের নাম	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১৩.	কিশুতীষ কুমার ঘোষ	URDO, BRDB নিরিমনষ্ক, যশোর	01716-169301	
১৪.	মো: জহুরুল ইসলাম	ডিপিডি, জেলা দপ্তর, বিআরডিবি, যশোর	01722-636186	
১৫.	মোহাঃ মোস্তাফিজুর রহমান	UEO. বাঘার পাড়া, যশোর	01727902837	
১৬.	রবিউল ইসলাম	সভা-সমিতি সাইনী সম্প্রসারণ ও ধনদহ সঃ সঃ বাঘারপাড়া	01737-407646	
১৭.	মোঃ রফিকুর রহমান	ধাউধার ভূমিহীন বহুমুখী সমবায় সমিতি লিঃ বাঘারপাড়া যশোর সভাপতি	01669-744906	
১৮.	মোঃ সাজু খাঁন	রূপান্তর প্রাক্তিদিন	01753 465539	
১৯.	সুজন কুমার চন্দ্র	ইউআর ডিও বিআরডিবি কেশবপুর, যশোর	01739698209	০৭/১২/২৩
২০.	মো: মাহমুদুল হাসান	ইউডোরডিও, বিআরডিবি বিকরগাছা, যশোর।	01712-370926	০৭/১২/২৩
২১.	অঞ্জনা রানী ঘোষ	URDO, BRDB, সদর, যশোর।	01912084512	০৭/১২/২৩
২২.	বিবেকানন্দ রায়	URDO, BRDB বাঘারপাড়া, যশোর	01722-928010	
২৩.	এস: এম: শফিকুর রহমান	চৌগাছা পল্লী উন্নয়ন সোসাইটি, কাশেমী, যশোর।	01814-805086	০৭/১২/২৩
২৪.	মোছাঃ শেফালী খাতুন	এডমিনিস্ট্রেটিভ অফিসার বিডিসিএস, সদর, যশোর	01718002673	০৭/১২/২৩
২৫.	শাহনেল মোস্তফিন	উপজেলা সমাজসেবা অফিসার পরিচালনা পর্ষদ, সদর, যশোর	013-56391817	
২৬.	মোঃ আব্দুর রহিম	সভাপতি, যশোর যুবসংগঠন ও শিল্পকলা সমিতি লিমিটেড	01711-066191	
২৭.	আবু তোরাব গাজী	সাধারন সম্পাদক অভয়নগর ক্ষুদ্র কুমোর সমবায় সমিতি লিঃ	01911-899887	৭/১২/২৩

ক্রঃ নং	নাম	পদবী ও দপ্তর/প্রতিষ্ঠানের নাম	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
২৮.	মীর আরিফ আলী	সাকিরহাট উপজেলা পরিষদ, মাদারীপুর	০১৭১২৮৬৪১০০	
২৯.	অর্জুন রায়	সাহারবন সমবায় ভিত্তিক পল্লী উন্নয়ন কৃষি সমবায় সমিতি লিঃ	০১৭১০-২৮২৫০৫	
৩০.	দিলিপ রায়	সাধারণ সম্পাদক পল্লী উন্নয়ন কৃষি সমবায় সমিতি লিঃ	০১৭৫২-৪২৬৫৪১	
৩১.	মোছাঃ নাসিমা খাতুন	উপজেলা সমবায় অফিসার কেশবপুর, যশোর	০১৭৩১-৪৭৪৪৭১	
৩২.	মোঃ আবুল হোসেন	B.R.D B. সুপার ভাইজার	০১৯১২-৮৭৯৬৬৩	
৩৩.	সুজেস চন্দ্র সরকার	কে, ডি মন্ডল ডিগ্রী কলেজ সমবায় সমিতি কেশবপুর যশোর	০১৭১৫৬৩৪৫৫৩	
৩৪.	মোঃ নূরুল ইসলাম	সিনিয়র হেলথ এডুকেটর ব্যুরো অব অর্থোটিক্স বিজ্ঞান ও সহ ফাতুল্লা - নারায়ণগঞ্জ	০১৭০৪৪৩৬৯২০	
৩৫.	মাহফুজা সরকার	ডেপুটি ডিরেক্টর (সিনিয়র সহকারী সচিব) কর্মকর্তা, সেবা প্রকাশনী, নরসিংদী।	০১৭৪৭৪৭৩৪৪৩	
৩৬.	মো: সাহাবুল ইসলাম	ডেপুটি ডিরেক্টর (সিনিয়র সহকারী সচিব) ব্যুরো অব অর্থোটিক্স, সিলেট বিভাগ, হবিগঞ্জ, সুনামগঞ্জ	০১৭১৪৭৩৬০২৭	
৩৭.	মোঃ ওমর ফারুক	সিনিয়র সহকারী সচিব কর্মকর্তা আশুগঞ্জ উপজেলা।	০১৭৪৭৩৫৯৫৫	
৩৮.	জোহা নাজ	P.D.F সদস্য	০১৭৫০১৪৪৯৭১	
৩৯.	আসমা	11	০১৭১২-৭৪০৫৭৩	
৪০.	আমলী	11	০১৪০৫১২৪৭২৬	
৪১.	মোছা: নুসুর বেগম	11	০১৭২৬৩৬৬৩২৬	
৪২.	নুসুর	11	০১৭৪৯৭২৪৭৭	

ক্রঃ নং	নাম	পদবী ও দপ্তর/প্রতিষ্ঠানের নাম	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
৪৩.	হীরা	পি ডি বি এফ এর সদস্য	০১৭১৯ ৫৫ ৩৯২০	হীরা
৪৪.	মোঃ আজিজুর রহমান	উদ্ধতন সমাজ কর্মকর্তা PDBF যশোর সদর	01728298260	
৪৫.	ভক্ত কুমার বিশ্বাস	আঞ্চলিক-অসামাদক অতিরিক্ত সভ্য জীতি অপরাধ অমিত লিঃ	০১৭২৩-৯৬৭৯১৪	ভক্ত
৪৬.	শেখ ফরহাদ রেজা	পি ডি বি এফ এর প্রশোদনা ঋণ গ্রহীতা	০১৯১২৮০৭২৯৬	
৪৭.	কামরুন হাসনা চয়ন	AP, PDBF, Magura RO	01911691946	০৭.১২.২৫
৪৮.			০১৭৭৪৫৭ ৪৫৭	
৪৯.	মোঃ আব্দুল মোতালেব	প্রশিক্ষণ, জেলা সমন্বয় কর্মকর্তা, যশোর	01911021912	
৫০.	মোঃ মফিজুর রহমান	উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা (চাঁদচড়া) কাজী ফ: দা: যশোর	01920-107864	
৫১.	এস এম জাহিদুল হক	উপজেলা সমবায় কর্মকর্তা, ঝিকরগাছা, যশোর	01717-966696	
৫২.	মোঃ কোবাদুল ইসলাম	হিসাবরক্ষক ঝিকরগাছা, যশোর	01714-960013	
৫৩.	মোঃ তাহসীর বাবিহ	হিসাব সহকারী বিআরটিসি, জেলা দপ্তর, যশোর	01834683433	
৫৪.	মোঃ কামরুজ্জামান	উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, যশোর	০১৭২৮৩৬৭২৮৩	০২.১২.২০২৬
৫৫.				
৫৬.				
৫৭.				