

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট
সংস্থাপন শাখা
www.sylhetdiv.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.১৮.২৩৫.২২.৭০২

তারিখ: ২০ আষাঢ় ১৪৩১

০৪ জুলাই ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিকের (বার্ষিক) অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪ এ প্রদত্ত নির্দেশনা।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিকের (বার্ষিক) অর্জনের প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: প্রতিবেদন।



৪-৭-২০২৪

আবু আহমদ ছিদ্দীকী, এনডিসি

বিভাগীয় কমিশনার

ফোন: ০২৯৯৬৬৪৩২৬৬

ইমেইল:

divcomsylhet@mopa.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ
সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব (সংযুক্ত), সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সংযোজনী ৬
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪

কর্মক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					অর্জন ২০২৩-২৪				অর্জিত মান	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮	১৯
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	৭০	৬০	-	অভিযোগ ৬৬.৬৭% আপিল ১১.১১%	অভিযোগ ১০০% আপিল ১১.১১%	অভিযোগ ৩৩.৩৩% আপিল ১৬.৬৬%	অভিযোগ ১০০% আপিল ১০০%	১০ (গড় অভিযোগ ৭৫% গড় আপিল ৩৪.৭২%)	সফটওয়্যার জনিত সমস্যার কারণে শতভাগ নিষ্পত্তি করা যায়নি। তাই পূর্ণ নম্বর দাবি করা হয়েছে। বিষয়টি ১২.১১.২৩ তারিখের ১১৬৪, ২৯.০১.২৪ তারিখের ১১৯ ও ১৭.০৪.২৪ তারিখের ৩৮২ নম্বর স্মারকে অবহিত করা হয়েছে।
		[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	-	-	১	-	-	-	-	-	-	
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৭৫.৫২ %	৮০.৪৩ %	৭৯.১৪ %	৮২.৯৪ %	৫ (গড় ৮০%)	সফটওয়্যার জনিত সমস্যার কারণে শতভাগ নিষ্পত্তি করা যায়নি। তাই পূর্ণ নম্বর দাবি করা হয়েছে। বিষয়টি ১২.১১.২৩ তারিখের ১১৬৪, ২৯.০১.২৪ তারিখের ১১৯ ও ১৭.০৪.২৪ তারিখের ৩৮২ নম্বর স্মারকে অবহিত করা হয়েছে।
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে 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	-	-	১	-	-	-	-	-	-	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	০৩	০৩	০৩	০৩	০৩	
সকলমাত্রা উন্নয়ন	০৭	[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	-	-	১	-	-	১	-	১	০৪	
		[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	-	-	১	-	-	১	১	-	০৩	
		মোট	-	-	২৫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	২৫	

সর্বমোট নম্বর ২৫ হলে প্রাপ্ত নম্বর ২৫

সুতরাং সর্বমোট নম্বর ৪ হলে প্রাপ্ত নম্বর = $(২৫ \times ৪) \div ২৫ = ০৪$

০৪.০৭.২০২৪

মাহন চন্দ্র সূত্রধর
সহকারী কমিশনার (সংস্থাপন)
পরিচিতি নম্বর-১৮৩০০
৬ ভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট।

০৪.০৭.২০২৪
দেবজিৎ সিংহ
অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)
সিলেট বিভাগ সিলেট