

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

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.১৮.২৩৫.২২.২

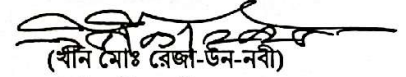
তারিখ: ০১ মাঘ ১৪৩১  
১৫ জানুয়ারি ২০২৫

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিকের অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৪-২৫ এ প্রদত্ত নির্দেশনা।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে এ কার্যালয়ের ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিকের অর্জনের প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: প্রতিবেদন।



(খান মোঃ রেজা-উন-নবী)

বিভাগীয় কমিশনার

ফোন: ০২৯৯৬৬৪৩২৬৬

ই-মেইল: divcomsylhet@mopa.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্মসচিব, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

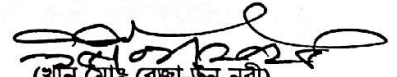
স্মারক নম্বর: ০৫.৪৬.০০০০.০০৪.১৮.২৩৫.২২.২/১(২)

তারিখ: ০১ মাঘ ১৪৩১  
১৫ জানুয়ারি ২০২৫

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২। সিনিয়র সহকারী সচিব, শৃঙ্খলা-৫ শাখা, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।



(খান মোঃ রেজা-উন-নবী)

বিভাগীয় কমিশনার

**বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, সিলেট এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                          | কর্মসম্পাদন সূচক                                         | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ |           |       |          |                   | অর্জন ২০২৪-২৫             |                        | মন্তব্য       |
|---------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|---------------------------|------------------------|---------------|
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |        |                        | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | ১ম ত্রৈমাসিক              | ২য় ত্রৈমাসিক          |               |
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |        |                        | ১০০%                   | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |                           |                        |               |
| ১                   | ২   | ৩                                                                                                                                                                                                                                                  | ৪                                                        | ৫      | ৬                      | ৭                      | ৮         | ৯     | ১০       | ১১                | ১২                        | ১৩                     | ১৪            |
| 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 ৩৩.৩৩% | অভিযোগ ৬৬.৬৭% আপিল ৫০% | -             |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন         | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত            | সংখ্যা |                        | ১                      | -         | -     | -        | -                 | -                         | -                      | প্রয়োজ্য নয় |
|                     |     | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                                                                                 | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | %      | ৫                      | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       | -                 | ৮৬.০৬%                    | ৯৪.৫৫%                 | -             |
|                     |     | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাতে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন | [১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত                  | সংখ্যা |                        | ২                      | ১         | -     | -        | -                 | -                         | -                      | -             |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                                                                               | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত                                | সংখ্যা | ৩                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        | -                 | ০১                        | ০১                     | -             |
| সাক্ষরতা অর্জন      | ০৭  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                                                | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত             | সংখ্যা | ৪                      | ১                      | -         | -     | -        | -                 | -                         | -                      | -             |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)                                                                                                                         | [২.২.১] সভা আয়োজিত                                      | সংখ্যা | ৩                      | ১                      | -         | -     | -        | -                 | -                         | -                      | -             |

*Signature*  
২৫.১০.২৫  
প্রফুল্ল কুমার নাথ  
সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা

*Signature*  
২৫.১০.২৫  
মোহাম্মদ নিজাম উদ্দীন  
প্রশাসনিক কর্মকর্তা

*Signature*  
২৫.১০.২৫  
ফাতেমা-তুজ-জোহরা  
সহকারী কমিশনার

*Signature*  
২৫.১০.২৫  
দেবজিৎ সিংহ  
অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক)