গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.০০০.১০৩.২৭.০০০১.২০.১০৯

তারিখ: ২ বৈশাখ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
১৫ এপ্রিল ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ৩য় কোয়ার্টারের ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫) স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ত্রৈমাসিক ৩য় কোয়ার্টার (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫) স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন (**অর্জিত মান - ২৪.৭**) সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**
(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ত্রৈমাসিক ৩য় কোয়ার্টার প্রতিবেদন (জানুয়ারি - মার্চ ২০২৫) সংযুক্তিসহ

১৫-০৪-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.০০০.১০৩.২৭.০০০১.২০.১০৯/১ (৮)

তারিখ: ২ বৈশাখ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
১৫ এপ্রিল ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৩। সিনিয়র জিওগ্রাফার, গবেষণা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৪। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৫। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৬। প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৭। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৮। কপি, সিলেট।

Shaheen Ahmed

১৫-০৪-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

সিলেট আঞ্চলিক অফিস

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ৩য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন

জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫ এর ৩য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ ২০২৫) স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্ম-সম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা / অর্জন | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ | | | | | মোট অর্জন | অর্জিত মান | মন্তব্য |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | অসাধারন | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | | |
| | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| 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 | লক্ষ্যমাত্রা | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | ১০০% | ১০ | সংযুক্তিঃ ১ |
| | | | | | | অর্জন | ১০০% | | | | | | | |
| | | [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 | | লক্ষ্যমাত্রা | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | - | - | |
| | | | | | | অর্জন | | | | | | | | |
| | | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১]আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৫ | লক্ষ্যমাত্রা | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | - | - | |
| | | | | | | অর্জন | | | | | | | | |
| | | [১.২.১] **আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক** প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন | [১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | | লক্ষ্যমাত্রা | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | ১ | ৫ | সংযুক্তিঃ ২ |
| | | | | | | অর্জন | ১০০% | | | | | | | |

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্ম-সম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা / অর্জন | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ | | | | | মোট অর্জন | অর্জিত মান | মন্তব্য |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | অসাধারন | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | | |
| | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | লক্ষ্যমাত্রা | ৪ | ৩ | ২ | ১ | - | ৩ | ২.৭ | **সংযুক্তিঃ ৩** |
| | | | | | | অর্জন | - | ৩ | | | | | | |
| সক্ষমতা অর্জন | ০৭ | [[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(শুধুমাত্র ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)** | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | লক্ষ্যমাত্রা | ২ | - | - | ১ | - | ১ | ৪.০ | **সংযুক্তিঃ ৪** |
| | | | | | | অর্জন | | | | 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 | লক্ষ্যমাত্রা | ১ | | | | | ১ | ৩ | **সংযুক্তিঃ ৫** |
| | | | | | | অর্জন | ১ | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | **মোট অর্জিত মান =** | **২৪.৭** | |

মোট লক্ষ্যমাত্রা=২৫.০০
লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী মোট অর্জন= **২৪.৭**

Shaheen Ahmed 06/04/2025
(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Attachment-1

GRS ≡ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা | ড্যাশবোর্ড | সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট - সিনিয়র প্লানার (সিনিয়র প্লানার এর কার্যালয়)

## অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

খুঁজুন..

আগত(০) | প্রেরিত | নিষ্পত্তিকৃত | অন্য দপ্তরে প্রেরিত | সময় অতিক্রান্ত(০) | অনুলিপি(০)

প্রতি পৃষ্ঠায় দেখুন ৩০

| ট্র্যাকিং নম্বর | অভিযোগের বিষয় | অভিযোগের তারিখ | অভিযোগের ধরন | সংশ্লিষ্ট সেবা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি) | অভিযোগের অবস্থা | নিষ্পত্তির তারিখ | অভিযোগের প্রকার | অভিযোগের ভূ-অ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ১৬১৬৪৬৯১২০০০০১ | টাকা চুরি | ১৩-০৭-২০২৪ | নাগরিক | অন্যান্য | | নিষ্পত্তি | ২০২৪-০৭-১৫ | সাধারণ | |
| ১৮৩৪৪৬২১৬০০০০১ | জনাব, আপনি জেনে থাকবেন যে ৩০শে জুন আমাদের এইচএসসি ২০২৪ ব্যাচের এইচএসসি পরীক্ষা অনুষ্ঠিত হতে যাচ্ছে। কিন্তু আমরা যথাসময়ে যথাসম্ভব চেষ্টা করেও সিলেবাস শেষ করতে পারিনি। এত বড় সিলেবাস শেষ করার জন্য এইচএসসি ২৪ ব্যাচকে দেয়া হয়েছে | ১৯-০৬-২০২৪ | নাগরিক | অন্যান্য | | নিষ্পত্তি | ২০২৪-০৬-৩০ | সাধারণ | |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ব্যাচকে দেয়া হয়েছে
মাত্র ১৫ মাস। এই
১৫ মাসে এত বড়
সিলেবাস শেষ করা
আমাদের কারোর
পক্ষেই সম্ভব হয়নি।
এর মধ্যে বাধা হয়ে
দারিয়েছে অনিয়মিত
বিরতিতে পরীক্ষা।
তারপর তীব্র গরম
আবার লোডশেডিং।
তাই এইচএসসি
পরীক্ষা ১-২ মাস
পিছিয়ে দিলে
আমাদের অনেক
উপকার হয়।
সরকারের দৃষ্টি
আকর্ষণ করছি যেনো
তারা উক্ত বিষয়টি
নিয়ে চিন্তা করে
পরীক্ষা পেছানোর
ব্যাপারে একটা
সিদ্ধান্ত নিক। বিনীত
নিবেদন এই যে,
আমাদের আবেদনকে
বিবেচনায় নিয়ে
এইচএসসি পরীক্ষা
৩০শে জুনের বদলে
১-২ মাস পিছিয়ে
আগস্টে নেয়ার জন্য
সরকারের নিকট
আকুল আবেদন

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

## (৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।

তারিখ: বুধবার, ০৯ অক্টোবর ২০২৪ : ০১:০০ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস এর নাগরিক সনদ/সিটিজেনস চার্টার এ উল্লেখিত সেবা বর্ভিুত অভিযোগ হিসেবে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো।

- নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর-সিলেট এর নাগরিক সনদ-সিটিজেনস চার্টার

## (৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট মতামত প্রদান করেছেন যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: বুধবার, ০৯ অক্টোবর ২০২৪ : ১২:৩৮ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগ দাখিলকারী জনাব রিফাত আহমেদ এর সাথে মোবাইলে (মোবাঃ ০১৫৬৬০০৯৮৭৭৯) যোগাযোগ করার চেষ্টা করা হলেও তিনি কোন রেসপন্স করেননি। মোবাইল সিমের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত অভিযোগটি যা অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত বিধায় নিষ্পত্তি করা যেতে পারে। সদয় সিদ্ধান্তের জন্য প্রেরণ করা হলো।

## (৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

তারিখ: বৃহস্পতি, ০৩ অক্টোবর ২০২৪ : ১১:১৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

আপনার দায়িত্বাধীন **অন্যান্য** সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অভিযোগের বিস্তারিত সংযুক্ত করা হলো। আগামী ১০/১০/২০২৪ এর মধ্যে এ বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হলো।

i. অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
ii. সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
iii. সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;
iv. অধিনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
v. আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ অবহিত করতে হবে।

(২) পদক্ষেপ: অভিযোগ গৃহীত

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট কর্তৃক অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে।

তারিখ: বৃহস্পতি, ০৩ অক্টোবর ২০২৪ : ১১:১৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে

(১) পদক্ষেপ: নতুন অভিযোগ প্রাপ্তি

---

অভিযোগকারী কর্তৃক জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর নিকট প্রেরিত।

তারিখ: বুধবার, ০২ অক্টোবর ২০২৪ : ০৬:৩৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী একটি নতুন অভিযোগ জমা দিয়েছেন

(৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ১২:৩৩ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো।

(৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট মতামত প্রদান করেছেন যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ১০:১৯ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী জনাব আলী আফজলকে তার মোবাইলে (মোবাইল নং-০১৭১৭৫০৯৪৩৪) একাধিকার বার ফোন দিয়েও পাওয়া যায়নি। চিনি দিচ্ছে না সংক্রান্ত অভিযোগটি যেহেতু অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদে উল্লেখিত কার্যক্রম বর্হিভূত তাই অত্র দপ্তরের করণীয় কিছু নাই। অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা যেতে পারে।

(৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

## (৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট **অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।**

তারিখ: বুধবার, ১২ মার্চ ২০২৫ : ১০:০২ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের সিটিজেনস চার্টার বা নাগরিক সনদে উল্লেখিত কার্যাবলীর সাথে সম্পর্কিত নয় বিধায় অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো।

## (৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট **মতামত প্রদান করেছেন** যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: রবিবার, ০৯ মার্চ ২০২৫ : ০৯:৩৪ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

গরু চুরি সংক্রান্ত অভিযোগটি অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত বিধায় অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা যেতে পারে।

## (৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট **অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।**

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০২:৩২ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

আপনার দায়িত্বাধীন **অন্যান্য** সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অভিযোগের বিস্তারিত সংযুক্ত করা হলো। আগামী ১৩/০৩/২০২৫ এর মধ্যে এ বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হলো।

i. অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
ii. সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
iii. সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;
iv. অধিনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
v. আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ অবহিত করতে হবে।

(২) পদক্ষেপ: অভিযোগ গৃহীত

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট কর্তৃক অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে।

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০২:৩২ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে

(১) পদক্ষেপ: নতুন অভিযোগ প্রাপ্তি

---

অভিযোগকারী কর্তৃক জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর নিকট প্রেরিত।

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০৩:২০ পুর্বাহ্ন

Attachment-2

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩৬৬

তারিখ: ৩ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৮ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অর্ধবার্ষিক (জুলাই, ২০২৪ - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অর্ধবার্ষিক (জুলাই, ২০২৪ - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**
(১) GRS অর্ধবার্ষিকী প্রতিবেদন_সিলেট_১৮ ডিসেম্বর ২০২৪

১৮-১২-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩৬৬/১ (৭)

তারিখ: ৩ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৮ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**
১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

৩। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৪। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৫। প্ল্যানার, রিজিওনাল প্লানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৬। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৭। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

Shaheen Ahmed

১৮-১২-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

## “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) অর্ধবার্ষিকী প্রতিবেদন (জুলাই ২০২৪-ডিসেম্বর ২০২৪)”

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস
তোপখানা, সিলেট-৩১০০

**১। ১ম ৬ (ছয়) মাসে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা ও ধরণ:**

অনলাইন: ০২ (দুই)টি

[জুলাই ২০২৪-১টি: টাকা চুরি সংক্রান্ত;
অক্টোবর ২০২৪- ১টি: মোবাইল নেটওয়ার্ক না পাওয়া সংক্রান্ত]

অফলাইন/সরাসরি: ০ (শূন্য)

**২। অভিযোগ উদ্ভবের কারণ শনাক্তকরণ:**

কারণসমূহ: ১। অভিযোগ দাখিলের সঠিক দপ্তর অনলাইন হতে সিলেক্ট করতে না পারা;
২। কী ধরনের অভিযোগ দাখিল করা যাবে সে সম্পর্কে অভিযোগকারীর সঠিক ধারণা না থাকা।

**৩। করণীয় নির্ধারণ:**

পরামর্শসমূহ: ১। ব্যাপকভাবে GRS এ অনলাইন অভিযোগ দাখিল করার পদ্ধতি সম্পর্কে প্রচারণা চালানো;
২। গণশুনানি এবং স্টেক হোল্ডার সভায় GRS এ অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি সম্পর্কে আলোচনা করা;
৩। প্রত্যেক দপ্তরের ওয়েবসাইটে সিটিজেনস চার্টার এবং অভিযোগ দাখিল এর সম্পর্কযুক্ত ডায়াগ্রাম বা ছবি নোটিশ বোর্ডে দেয়া;
৪। হটলাইন চালু করা।

**৪। অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম:**

কার্যক্রমসমূহ: ১। অভিযোগকারীর মোবাইল নাম্বারে ফোন করে কেন অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে তা জানিয়ে দেয়া;
২। গণশুনানির এবং স্টেক হোল্ডার সভার নোটিশ অংশে নিয়মিত আপলোড করা;
৩। নিয়মিতভাবে দপ্তরের তথ্যসমূহ ওয়েবসাইট এবং ফেসবুকে আপলোড করা এবং হালনাগাদ করা।

Shaheen Ahmed 18/12/2024
(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Attachment-3

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা, সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৭৬

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০২৪) প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনটি (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪) সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

Shaheen Ahmed
১৯-০৯-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৭৬/১ (১০)

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৩। সিনিয়র জিওগ্রাফার, গবেষণা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৪। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট;
৫। সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৬। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৭। প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৮। প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৯। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর এবং
১০। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

১৯-০৯-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই- সেপ্টেম্বর ২০২৪)

সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ অনুসারে নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত ছক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪)

| ক্রঃ নং | বিবেচ্য মাসে মোট কতটি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে | অভিযোগকারীর সংখ্যা | কত জনের অভিযোগের নিষ্পত্তি হয়েছে | অভিযোগ প্রকৃতি সংক্ষেপে উল্লেখ করতে হবে | গৃহীত ব্যবস্থা (সংক্ষেপে) | বাস্তবায়নের দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ০১ | ০১ | ০১ | ০১ | টাকা চুরি সংক্রান্ত যা অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত। | জুলাই/২০২৪ মাসে অত্র দপ্তরে সরাসরি কোন অভিযোগ জমা পড়েনি। তবে অনলাইনে GRS Platform এ গত ১৩/০৭/২০২৪ তারিখে ০১ (এক) টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে যা গত ১৫/০৭/২০২৪ এ নিষ্পত্তি করা হয়েছে (সংযুক্তি দ্রষ্টব্য)। | ১। আপিল কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলি, সিনিয়র জিওগ্রাফার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।<br><br>২। অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক): শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট। |

Shaheen Ahmed 19/09/2024

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

Attachment-3

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.১৪

তারিখ: ১৮ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০২ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদনটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৪)

০২-০১-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.১৪/১ (১০)

তারিখ: ১৮ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০২ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

৩। সিনিয়র জিওগ্রাফার, গবেষণা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৪। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৫। সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৬। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৭। প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৮। প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৯। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
১০। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

০২-০১-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

## সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ অনুসারে নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত ছক (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৪)

| ক্রঃ নং | বিবেচ্য মাসে মোট কতটি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে | অভিযোগকারীর সংখ্যা | কত জনের অভিযোগের নিষ্পত্তি হয়েছে | অভিযোগ প্রকৃতি সংক্ষেপে উল্লেখ করতে হবে | গৃহীত ব্যবস্থা (সংক্ষেপে) | বাস্তবায়নের দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ০১ | ০১ | ০১ | ০১ | টেলিটক সিমের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত যা অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত। | অক্টোবর/২০২৪ মাসে অত্র দপ্তরে সরাসরি কোন অভিযোগ জমা পড়েনি। তবে অনলাইনে GRS Platform এ গত ০২/১০/২০২৪ তারিখে ০১ (এক) টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে যা গত ০৯/১০/২০২৪ এ নিষ্পত্তি করা হয়েছে (সংযুক্তি দ্রষ্টব্য)। | ১। আপিল কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলি, সিনিয়র জিওগ্রাফার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।<br><br>২। অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক): শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট। |

Shaheen Ahmed 02/01/2025

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.০০০.১০৩.২৭.০০০১.২০.৮৪

তারিখ: ৬ চৈত্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫) প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর অংশ হিসেবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫) প্রতিবেদনটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**
(১) GRS ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৫)

Shaheen Ahmed
২০-০৩-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.০০০.১০৩.২৭.০০০১.২০.৮৪/১ (১০)

তারিখ: ৬ চৈত্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**
১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৩। সিনিয়র জিওগ্রাফার, গবেষণা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৪। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৫। সিনিয়র প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

৬। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৭। প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৮। প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৯। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
১০। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

২০-০৩-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

## সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ অনুসারে নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত ছক (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৫)

| ক্রঃ নং | বিবেচ্য মাসে মোট কতটি অভিযোগ গৃহীত হয়েছে | অভিযোগকারীর সংখ্যা | কত জনের অভিযোগের নিষ্পত্তি হয়েছে | অভিযোগ প্রকৃতি সংক্ষেপে উল্লেখ করতে হবে | গৃহীত ব্যবস্থা (সংক্ষেপে) | বাস্তবায়নের দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ০১ | ০২ | ০২ | ০২ | গরু চুরি সংক্রান্ত অভিযোগটি অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত। - | মার্চ/২০২৫ মাসে অত্র দপ্তরে সরাসরি কোন অভিযোগ জমা পড়েনি। তবে অনলাইনে GRS Platform এ গত ০৮/০৩/২০২৫ তারিখে ০১ (এক) টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে যা গত ১২/০৩/২০২৫ এ নিষ্পত্তি করা হয়েছে (সংযুক্তি-১ দ্রষ্টব্য)। | ১। আপিল কর্মকর্তাঃ জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলি, সিনিয়র জিওগ্রাফার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, ঢাকা।<br><br>২। অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক): শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট। |
| | | | | তারা চিনি দিতেছে না সংক্রান্ত অভিযোগটি অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত। - | ফেব্রুয়ারি/২০২৫ মাসে অত্র দপ্তরে সরাসরি কোন অভিযোগ জমা পড়েনি। তবে অনলাইনে GRS Platform এ গত ০৩/০২/২০২৫ তারিখে ০১ (এক) টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে যা গত ০৪/০২/২০২৫ এ নিষ্পত্তি করা হয়েছে (সংযুক্তি-২ দ্রষ্টব্য)। | |

Shaheen Ahmed 20/03/2025

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

(৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।

তারিখ: বুধবার, ১২ মার্চ ২০২৫ : ১০:০২ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তরের সিটিজেনস চার্টার বা নাগরিক সনদে উল্লেখিত কার্যাবলীর সাথে সম্পর্কিত নয় বিধায় অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো।

(৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

---

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট মতামত প্রদান করেছেন যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: রবিবার, ০৯ মার্চ ২০২৫ : ০৯:৩৪ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

গরু চুরি সংক্রান্ত অভিযোগটি অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত বিধায় অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা যেতে পারে।

(৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০২:৩২ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

আপনার দায়িত্বাধীন **অন্যান্য** সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অভিযোগের বিস্তারিত সংযুক্ত করা হলো। আগামী ১৩/০৩/২০২৫ এর মধ্যে এ বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হলো।

i. অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
ii. সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
iii. সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;
iv. অধিনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
v. আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ অবহিত করতে হবে।

(২) পদক্ষেপ: অভিযোগ গৃহীত

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট কর্তৃক অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে।

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০২:৩২ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে

(১) পদক্ষেপ: নতুন অভিযোগ প্রাপ্তি

---

অভিযোগকারী কর্তৃক জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর নিকট প্রেরিত।

তারিখ: শনিবার, ০৮ মার্চ ২০২৫ : ০৩:২০ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী একটি নতুন অভিযোগ জমা দিয়েছেন

(৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ১২:৩৩ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হলো।

(৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

---

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট মতামত প্রদান করেছেন যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ১০:১৯ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী জনাব আলী আফজলকে তার মোবাইলে (মোবাইল নং-০১৭১৭৫০৯৪৩৪) একাধিকার বার ফোন দিয়েও পাওয়া যায়নি। চিনি দিচ্ছে না সংক্রান্ত অভিযোগটি যেহেতু অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদে উল্লেখিত কার্যক্রম বর্হিভূত তাই অত্র দপ্তরের করণীয় কিছু নাই। অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা যেতে পারে।

(৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ০৯:৫৪ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

আপনার দায়িত্বাধীন **অন্যান্য** সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অভিযোগের বিস্তারিত সংযুক্ত করা হলো। আগামী ০৯/০২/২০২৫ এর মধ্যে এ বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হলো।

i. অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
ii. সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
iii. সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;
iv. অধিনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
v. আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ অবহিত করতে হবে।

(২) পদক্ষেপ: অভিযোগ গৃহীত

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট কর্তৃক অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে।

তারিখ: মঙ্গলবার, ০৪ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ০৯:৫৪ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে

(১) পদক্ষেপ: নতুন অভিযোগ প্রাপ্তি

---

অভিযোগকারী কর্তৃক জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর নিকট প্রেরিত।

তারিখ: সোমবার, ০৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ : ০৯:০৫ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী একটি নতুন অভিযোগ জমা দিয়েছেন

## (৫) পদক্ষেপ: অভিযোগ নিষ্পত্তি

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি নিষ্পত্তি করেছেন।

তারিখ: বুধবার, ০৯ অক্টোবর ২০২৪ : ০১:০০ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস এর নাগরিক সনদ/সিটিজেনস চার্টার এ উল্লেখিত সেবা বর্ভিুত অভিযোগ হিসেবে অভিযোগটি  নিষ্পত্তি করা হলো।

- নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর-সিলেট এর নাগরিক সনদ-সিটিজেনস চার্টার

## (৪) পদক্ষেপ: মতামত প্রাপ্তি

---

বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট মতামত প্রদান করেছেন যা জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট-এর নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।

তারিখ: বুধবার, ০৯ অক্টোবর ২০২৪ : ১২:৩৮ অপরাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগ দাখিলকারী জনাব রিফাত আহমেদ এর সাথে মোবাইলে  (মোবাঃ ০১৫৬৬০০৯৮৭৭৯) যোগাযোগ করার চেষ্টা করা হলেও তিনি কোন রেসপন্স করেননি। মোবাইল সিমের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত অভিযোগটি যা অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদ এ উল্লেখিত কার্যক্রম বহির্ভূত বিধায় নিষ্পত্তি করা যেতে পারে। সদয় সিদ্ধান্তের জন্য প্রেরণ করা হলো।

## (৩) পদক্ষেপ: মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট অভিযোগটি মতামতের জন্য প্রেরণ করেছেন।

প্রধান প্রাপক:বাদশা মিয়া, অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট

তারিখ: বৃহস্পতি, ০৩ অক্টোবর ২০২৪ : ১১:১৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

আপনার দায়িত্বাধীন **অন্যান্য** সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অভিযোগের বিস্তারিত সংযুক্ত করা হলো। আগামী ১০/১০/২০২৪ এর মধ্যে এ বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হলো।

i. অভিযোগে উল্লিখিত সেবাটি ইতোমধ্যে প্রদান করা হয়ে থাকলে বিস্তারিত তথ্য প্রদান করতে হবে;
ii. সেবা প্রদান না করা হয়ে থাকলে তা প্রদান করে বিস্তারিত তথ্যসহ অবহিত করতে হবে;
iii. সেবা প্রদানের জন্য অধিকতর সময় প্রয়োজন হলে যথোপযুক্ত কারণ জানাতে হবে;
iv. অধিনস্ত কোনো কর্মকর্তা/কর্মচারির দায়িত্বে অবহেলার কারণে নির্ধারিত সময়ে বা পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হয়ে থাকলে বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে;
v. আবেদনের অসম্পূর্ণতা অথবা অন্য কোনো কারণে সেবা প্রদান করা সম্ভব না হলে যথোপযুক্ত কারণ অবহিত করতে হবে।

(২) পদক্ষেপ: অভিযোগ গৃহীত

---

জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট কর্তৃক অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে।

তারিখ: বৃহস্পতি, ০৩ অক্টোবর ২০২৪ : ১১:১৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগটি গৃহীত হয়েছে

(১) পদক্ষেপ: নতুন অভিযোগ প্রাপ্তি

---

অভিযোগকারী কর্তৃক জনাব শাহীন আহম্মেদ , সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট এর নিকট প্রেরিত।

তারিখ: বুধবার, ০২ অক্টোবর ২০২৪ : ০৬:৩৬ পুর্বাহ্ন

বিস্তারিত

অভিযোগকারী একটি নতুন অভিযোগ জমা দিয়েছেন

Attachment-4

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা, সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩১২

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৪ অক্টোবর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর, ২০২৪) প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ (অক্টোবর/২০২৪) প্রতিবেদনটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

Shaheen Ahmed
২৪-১০-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩১২/১ (৮)

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৪ অক্টোবর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৩। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট;
৪। সিনিয়র প্ল্যানার, ট্রেনিং এন্ড ডকুমেন্টেশন সেল, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৫। প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্লানিং-২, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৬। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৭। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর এবং
৮। অফিস, কপি।

২৪-১০-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর ২০২৪)

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন।

সময়ঃ সকাল ৯.৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (০৪ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১৬/১০/২০২৪ খ্রি:

**প্রশিক্ষণের সারাংশ:**

(ক) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের অন্তর্ভূক্ত অংশঃ সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস অনলাইন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সফটওয়্যার ভার্সন-২ বিষয়ে প্রশিক্ষণার্থীদের প্রাথমিক ধারণা দেন। তিনি জানান যে, অদ্যকার প্রশিক্ষণটি বিগত বৎসরে প্রদত্ত প্রশিক্ষণের রিফ্রেসার্স কোর্স। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পটভূমি, 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)', জিআরএস সফটওয়্যার ২য় ভার্সনের পটভূমি ও সুবিধাসমূহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার কার্যক্রম, সেলের কার্যক্রম, মাঠ পর্যায়ের সমন্বয়ক সংক্রান্ত পরামর্শ, ড্যাবোর্ড, রিপোর্ট, মনিটরিং, সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি www.grs.gov.bd ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জনসাধারণের কর্তৃক অভিযোগ/নাগরিক অভিযোগ, কর্মচারী অভিযোগ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ কিভাবে অনলাইনে গৃহীত হয় এবং তার প্রতিকারের জন্য কি কি ব্যবস্থা অনলাইনে প্রদান করা যায় সে বিষয়ে হাতে কলমে সফটওয়্যারটি দেখান। তিনি আঁরো উল্লেখ করেন যে, অধিপ্তরের সিটিজেন চার্টারে প্রতিশ্রুত তিন ধরনের সেবা (ক. নাগরিক সেবা, খ. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং গ. আভ্যন্তরীণ সেবা) বিষয়েই অভিযোগ দাখিল হতে পারে এবং সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) অর্থাৎ প্ল্যানার, থানা সেন্টার প্ল্যানিং-২ উক্ত অভিযোগসমূহ "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) [Grievance Redress System Guidelines, 2015 (Revised 2018] " অনলাইনে এবং অফলাইনে নিষ্পন্ন করবেন। এক্ষেত্রে নির্দেশিকার ৫ নং অনুচ্ছেদে বর্ণিত অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক), আপিল কর্মকর্তা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ও সমন্বয়ক বিষয়ক নীতিমালাসমূহ অনুসরণ করতে হবে বলে তিনি প্রশিক্ষণার্থীদের জানান। অতঃপর তিনি ২০২৪-২৫ সালে অনলাইনে দাখিলকৃত ১টি অভিযোগ কিভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছিল তা ড্যাশবোর্ড হতে দেখান এবং প্রশিক্ষণার্থীদের অনুশীলন করান। অতঃপর তিনি প্রশিক্ষণাথীদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন।

(খ) প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত/প্রতিক্রিয়াঃ GRS/অনলাইনে অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার সম্পর্কে জ্ঞান লাভ করেন।

(গ) আঞ্চলিক অফিস প্রধানের বক্তব্যঃ এ ট্রেনিং এর মাধ্যমে সরকারী সংস্থার কাজ সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল এবং প্রতিকার সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করেন।

Shaheen Ahmed 16/10/2024

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার ও প্রশিক্ষক
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

<u>উপস্থিতি তালিকাঃ</u>

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন।

সময়ঃ সকাল ৯.৩০ ঘটিকা হতে দুপুর ১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (০৪ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১৬/১০/২০২৪ খ্রি:

প্রশিক্ষণ প্রদানকারীর নাম ও পদবী: জনাব শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার

| ক্র. নং | নাম | পদবী | প্রশিক্ষণার্থীর স্বাক্ষর ও তারিখ |
|---|---|---|---|
| ১। | জনাব বাদশা মিয়া | অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক | বাদশা মিয়া ১৬/১০/২০২৪ |
| ২। | জনাব মোঃ নূরুজ্জামান ভূইয়া | রেখাকার | [signature] ১৬/১০/২০২৪ |
| ৩। | জনাব মোঃ রুবেল হোসেন | সার্ভেয়ার | [signature] ১৬/১০/২০২৪ |
| ৪। | জনাব আমির হামজা | খালাসী | আমির ১৬/১০/২০২৪ |

Shaheen Ahmed 16/10/2024

(শাহীন আহম্মেদ)

সিনিয়র প্ল্যানার ও প্রশিক্ষক

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

Attachment-5

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা, সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৩৪০

তারিখ: ৫ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ নভেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের ১ম অংশীজন (Stakeholders) সভার কার্যবিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders) ১ম সভার (নভেম্বর-২০২৪) কার্যবিবরণীটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

Shaheen Ahmed
২০-১১-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৩৪০/১ (৬)

তারিখ: ৫ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২০ নভেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৩। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট;
৪। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর;
৫। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর এবং
৬। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders) এর সভার কার্যবিবরণী-নভেম্বর ২০২৪

২০-১১-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders) সভার **কার্যবিবরণী**

| | | |
|---|---|---|
| সময় | : | দুপুর ১:৩০ থেকে দুপুর ২:৩০ ঘটিকা পর্যন্ত |
| তারিখ | : | ১৮/১১/২০২৪ খ্রিঃ |
| সভাপতি | : | সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট |

উপস্থিতির তালিকা সংযুক্তি 'ক' তে সংযুক্ত করা হলোঃ

সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকল সদস্যদের স্বাগত জানান। তিনি উপস্থিত সিলেট আঞ্চলিক অফিসের কর্মচারীদের কাছে অত্র সভার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য বর্ণনা করেন। তিনি জানান যে, অত্র দপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ এর সংযোজনী-৫ এর ১.১.১ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে অত্র সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে এবং ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের এটি ১ম সভা। সভায় তিনি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিভিন্ন কার্যক্রম তুলে ধরেন। সিনিয়র প্ল্যানার অত্র দপ্তরে ওয়েবসাইট (www.udd.sylhet.gov.bd) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবাবক্সে অত্র দপ্তরের অভিযোগ সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম নিয়মিত আপলোড করা হয় বলেও জানান। তাছাড়া যে কেউ অত্র দপ্তরের কাজে বিশেষ করে আভ্যন্তরীণ সেবা বিষয়ে অসন্তষ্ট থাকলে অনলাইনে www.grs.gov.bd ওয়েবসাইট হতে নাগরিক অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সিনিয়র প্ল্যানার আপিল কর্মকর্তার বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি সভায় অংশগ্রহণকারীদের সরাসরি অভিযোগ দাখিলের জন্য দপ্তরে স্থাপিত অভিযোগ দৃষ্টিগোচর করান এবং কেউ অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে তাকে সহায়তা করা হবে। তিনি উপস্থিতিদের জানান যে, মাঝে মাঝে অনলাইন GRS System এ কিছু অভিযোগ দাখিল হয় কিন্তু অভিযোগগুলি অত্র দপ্তরের Citizen Charter এর উল্লেখিত কাজের সাথে সম্পর্কযুক্ত না হওয়ায় নিষ্পত্তি করা হয় এবং অভিযোগকারীকে মোবাইল ফোনে জানিয়ে দেয়া হয়। অতঃপর তিনি উপস্থিতিদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন এবং তাদের মতামত রেজিস্ট্রারে অন্তর্ভূক্ত করে যাওয়ার জন্য অনুরোধ জানান। উপস্থিতিরা সকলে অত্র দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যক্রমে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং সহযোগিতা করার অঙ্গিকার করেন। সভায় অন্যান্য আলোচনার পর সর্বসম্মতিতে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়ঃ

১। অভিযোগ দাখিলে জনগণকে সর্বাত্মক সহযোগিতা করা হবে।

পরিশেষে, আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

Shaheen Ahmed 18/11/2024

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

<u>সংযুক্তি-ক</u>

**১৮/১১/২০২৪ ইং** তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders)
<u>সভায় উপস্থিতির তালিকা</u>

**(ক) নিজ দপ্তরঃ**

| ক্র: নং: | **কর্মকর্তা/কর্মচারীর** নাম | পদবী | স্বাক্ষর ও তারিখ |
|---|---|---|---|
| ১ | জনাব শাহীন আহম্মেদ | সিনিয়র প্ল্যানার | Shaheen Ahmed 18/11/2024 |
| ২ | জনাব বাদশা মিয়া | অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক | বাদশা মিয়া ১৮/১১/২০২৪ |
| ৩ | জনাব মো: নুরুজ্জামান ভূইয়া | রেখাকার | [signature] ১৮/১১/২০২৪ |
| ৪ | জনাব মো: রুবেল হোসেন | সার্ভেয়ার | [signature] ১৮/১১/২০২৪ |

(খ) অন্যান্য দপ্তর: কোন সদস্য উপস্থিত হন নাই।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট
সিনিয়র প্ল্যানারের কার্যালয়
সিলেট সিটি কর্পোরেশন ভবন (৫ম তলা), তোপখানা,
সিলেট

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৫৮

তারিখ: ২৮ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

যথাযথ সম্মান পূর্বক উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভার (ফেব্রুয়ারি-২০২৫) কার্যবিবরণীটি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

**সকল সংযুক্তিসমূহ:**
(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজন (Stakeholders) এর সভার কার্যবিবরণী-ফেব্রুয়ারি ২০২৫

Shaheen Ahmed
১১-০২-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
পরিচালক এর দপ্তর, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

**স্মারক নম্বর:** ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২২.০০১.২০.৫৮/১ (৬)

তারিখ: ২৮ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১১ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

**অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**
১। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(ভৌত পরিকল্পণা), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। উপ-পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-পরিচালক এর দপ্তর(গবেষণা ও সমন্বয়), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।

৩। সিনিয়র প্ল্যানার, সিনিয়র প্ল্যানার এর কার্যালয়, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।
৪। সহকারী প্রকৌশলী, সহকারী প্রকৌশলী(সার্ভে), নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৫। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
৬। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।

১১-০২-২০২৫
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ত্রৈমাসিক অংশীজন (Stakeholders) সভার **কার্যবিবরণী**

সময় : বিকাল ৪:০০ থেকে বিকাল ৫:০০ ঘটিকা পর্যন্ত
তারিখ : ১০/০২/২০২৫ খ্রিঃ
সভাপতি : সিনিয়র প্ল্যানার, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

উপস্থিতির তালিকা সংযুক্তি 'ক' তে সংযুক্ত করা হলোঃ

সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকল সদস্যদের স্বাগত জানান। তিনি উপস্থিত সিলেট আঞ্চলিক অফিসের কর্মচারীদের কাছে অত্র সভার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য বর্ণনা করেন। তিনি জানান যে, অত্র দপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৪-২৫ এর সংযোজনী-৫ এর ২.২ কার্যক্রমের অংশ হিসেবে অত্র সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে এবং ২০২৪-২৫ অর্থবৎসরের এটি একমাত্র সভা। সভায় তিনি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিভিন্ন কার্যক্রম তুলে ধরেন। সিনিয়র প্ল্যানার অত্র দপ্তরে ওয়েবসাইট (www.udd.sylhet.gov.bd) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবাবক্সে অত্র দপ্তরের অভিযোগ সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম নিয়মিত আপলোড করা হয় বলেও জানান। তাছাড়া যে কেউ অত্র দপ্তরের কাজে বিশেষ করে আভ্যন্তরীণ সেবা বিষয়ে অসন্তষ্ট থাকলে অনলাইনে www.grs.gov.bd ওয়েবসাইট হতে নাগরিক অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সিনিয়র প্ল্যানার আপিল কর্মকর্তার বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি সভায় অংশগ্রহণকারীদের সরাসরি অভিযোগ দাখিলের জন্য দপ্তরে স্থাপিত অভিযোগ দৃষ্টিগোচর করান এবং কেউ অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে তাকে সহায়তা করা হবে। তিনি উপস্থিতিদের জানান যে, মাঝে মাঝে অনলাইন GRS System এ কিছু অভিযোগ দাখিল হয় কিন্তু অভিযোগগুলি অত্র দপ্তরের Citizen Charter এর উল্লেখিত কাজের সাথে সম্পর্কযুক্ত না হওয়ায় নিষ্পত্তি করা হয় এবং অভিযোগকারীকে মোবাইল ফোনে জানিয়ে দেয়া হয়। অতঃপর তিনি উপস্থিতিদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন এবং তাদের মতামত রেজিস্ট্রারে অন্তর্ভূক্ত করে যাওয়ার জন্য অনুরোধ জানান। তিনি ফেব্রুয়ারি ২০২৫ এ ধরনের অভিযোগ অনলাইনে দাখিল ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে বলে সভাকে জানান। উপস্থিতিরা সকলে অত্র দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যক্রমে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন এবং সহযোগিতা করার অঙ্গিকার করেন। সভায় অন্যান্য আলোচনার পর সর্বসম্মতিতে নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়ঃ

১। অনলাইন এবং অফলাইনে/সরাসরি অভিযোগ দাখিলে জনগণকে সর্বাত্মক সহযোগিতা করা হবে।

পরিশেষে, আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

Shaheen Ahmed 10/02/2025

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
ফোনঃ ০২৯৯-৬৬৩৬৬৩৩

সংযুক্তি-ক

১০/০২/২০২৫ ইং তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ত্রৈমাসিক অংশীজন (Stakeholders) সভায় উপস্থিতির তালিকা

**(ক) নিজ দপ্তরঃ**

| ক্র: নং: | **কর্মকর্তা/কর্মচারীর** নাম | পদবী | স্বাক্ষর ও তারিখ |
|---|---|---|---|
| ১ | জনাব শাহীন আহম্মেদ | সিনিয়র প্ল্যানার | Shaheen Ahmed 10/02/2025 |
| ২ | জনাব বাদশা মিয়া | অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক | বাদশা মিয়া ১০/০২/২০২৫ |
| ৩ | জনাব মো: নূরুজ্জামান ভূইয়া | রেখাকার | [illegible] ১০/০২/২০২৫ |
| ৪ | জনাব মো: রুবেল হোসেন | সার্ভেয়ার | [illegible] ১০/০২/২০২৫ |

(খ) অন্যান্য দপ্তর: কোন সদস্য উপস্থিত হন নাই।