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: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৮৯

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৫ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১ম কোয়ার্টারের ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪) 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 ১ম কোয়ার্টার (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪) স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন (**অর্জিত মান - ১০.৭৫**) সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

Shaheen Ahmed
২৫-০৯-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

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

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৮৯/১ (৮)

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৫ 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। 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 এবং
৮। কপি, সিলেট।

Shaheen Ahmed

২৫-০৯-২০২৪
জনাব শাহীন আহম্মেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

সকল সংযুক্তিসমূহ:

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

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

সিলেট আঞ্চলিক অফিস

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ১ম কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন

জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫ এর ১ম কোয়ার্টার ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর ২০২৪) 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	-	২	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	-			ডিসেম্বর ২০২৪ এ প্রেরণ করা হবে।
						অর্জন								

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা / অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
							অসাধারন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্মে			
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	১	0.75	সংযুক্তিঃ ২
						অর্জন				১				
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	-			অক্টোবর ২০২৪ এ অনুষ্ঠিতব্য
						অর্জন								
		[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								নভেম্বর ২০২৪ এ অনুষ্ঠিতব্য
						অর্জন								
												মোট অর্জিত মান =	১০.৭৫	

মোট লক্ষ্যমাত্রা=২৫.০০

লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী মোট অর্জন= **১০.৭৫**

Shaheen Ahmed 25/09/2024

(শাহীন আহম্মেদ)

সিনিয়র প্ল্যানার

নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর

সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Attachment-1

GRS ☰ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা | ড্যাশবোর্ড | ০ | 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 ভু-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

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: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.২৭৬

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। 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