



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

তারিখ: ৩ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৮ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৫.৪৫.৯১৬২.১০৩.২৭.০০১.২০.৩৬৬

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 আহমেদ
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 পরিকল্পনা), 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 প্ল্যানিং, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
- ৬। প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন শাখা, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর।
- ৭। অফিস কপি, নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট।



A handwritten signature in black ink, reading "Shadheen Ahmed", on a light pink background.

১৮-১২-২০২৪

জনাব শাহীন আহমেদ
সিনিয়র প্ল্যানার

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

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

১। ১ম ও (হয়) 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।


(শাহীন আহমেদ) 18/12/2024

সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট
গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার