বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড
BANGLADESH WATER DEVELOPMENT BOARD

বোর্ড সচিবালয়
পানি ভবন (লেভেল-৭), ৭২ গ্রীনরোড, ঢাকা-১২০৫
ফোন: +৮৮ ০২ ২২২২৩০০৫৩
ই-মেইল: bwdbsecretary@gmail.com
ওয়েব সাইট: www.bwdb.gov.bd

Board Secretariat
Pani Bhaban (Level-7), 72 Green Road, Dhaka-1205
Phone: +88 02 222230053
E-mail: bwdbsecretary@gmail.com
Website: www.bwdb.gov.bd

স্মারক নং- ৪২.০১.০০০০.০০৪.২৭.০৩৩.২৬-২২২

তারিখ: ২৯ আশ্বিন ১৪৩৩ বঃ / ১৪ অক্টোবর ২০২৬ খ্রিঃ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ মোতাবেক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ। ।

সূত্র: (ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬-২০৫; তারিখ: ২৮-০৯-২০২৬ খ্রিঃ।
(খ) পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-৪২.০০.০০০০.০০০.০৩২.২৭.০০৫৪.১৮.৬৬; তারিখঃ ০১-১০-২০২৬ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে, মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা কর্তৃক প্রণয়নকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ মোতাবেক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সংযুক্ত ছক পূরণকরতঃ হার্ড কপি এবং সফটকপি bwdbsecretary@gmail.com ইমেইল ঠিকানা আগামী ১৪/১০/২০২৬ খ্রিঃ তারিখের মধ্যে আবশ্যিকভাবে অত্র দপ্তরে প্রেরণের জন্য অনুরোধ জানানো হলো।

০২। এ পত্র প্রেরণে মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অনুমোদন রয়েছে।

অতি জরুরী

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

১৪/১০/২০২৬
এস এম হুমায়ুন কবীর
পরিচালক (বোর্ড)

স্মারক নং- ৪২.০১.০০০০.০০৪.২৭.০৩৩.২৬-২২২ তারিখঃ ১৪ অক্টোবর, ২০২৬ খ্রিঃ

অনুলিপি (কার্যার্থে/জ্ঞাতার্থে):

১) যুগ্ম সচিব (প্রশাসন), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১৪/১০/২০২৬
পরিচালক (বোর্ড)

স্মারক নং- ৪২.০১.০০০০.০০৪.২৭.০৩৩.২৬-২২২ তারিখঃ ১৩ অক্টোবর, ২০২৬ খ্রিঃ

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। প্রধান প্রকৌশলী /অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (সকল), ...বাপাউবো .....।
২। নিয়ন্ত্রক (অহিনি)/প্রধান পানি ব্যবস্থাপনা বাপাউবো, ঢাকা।
৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/পরিচালক/প্রকল্প-পরিচালক (সকল)..... বাপাউবো.....।
৪। পরিচালক, শৃঙ্খলা পরিদপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা ।
[অফলাইনের অভিযোগসমূহের তথ্য প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করা হলো]
৫। চীফ স্টাফ অফিসার টু মহাপরিচালক, বাপাউবো, ঢাকা।

৬। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, কেন্দ্রীয় আইসিটি পরিদপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা।
[বোর্ডের ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধ করা হলো]

৭। নির্বাহী প্রকৌশলী/ উপ-পরিচালক/ উপপ্রধান (সকল) ..... বাপাউবো .....।

৮। উপ-পরিচালক (অহিনি)/ সিনিয়র সহকারী পরিচালক (অহিনি)/ সহকারী পরিচালক (অহিনি), আঞ্চলিক হিসাব কেন্দ্র (র‍্যাক) (সকল)..... বাপাউবো।

৯। ব্যক্তিগত সহকারী, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (প্রশাসন/অর্থ/পূর্ব রিজিয়ন/পশ্চিম রিজিয়ন/পরিকল্পনা, নকশা ও গবেষণা) বাপাউবো, ঢাকা।

১০। অফিস কপি/মাস্টার কপি।

১৪/১০/২৬
মুঃ নূরুল আমীন
উপপরিচালক (বোর্ড)

ডায়েরী নং ১৪৭৬
সিস্টেম এনালিস্ট
বোর্ডাঘাট ১/২
সহকারী বোর্ডাঘাট ১/২/৩/৪
নেটওয়ার্ক প্রকৌশলী
হিসাব কর্মকর্তা
অফিস সহ কাম-কম্পিউটার
মুদ্রাক্ষরিক

তারিখ ১৫/১০/২৬

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট
কেন্দ্রীয় আইসিটি পরিদপ্তর, বাপাউবো, ঢাকা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়
আইসিটি শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mowr.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৪২.০০.০০০০.০০০.০৩২.২৭.০০৫৪.১৮.৬৬

তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩৩ / ০১ অক্টোবর ২০২৬

বিষয়: **'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' মোতাবেক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং: ৪২.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬.২০৫। তারিখ: ২৮ সেপ্টেম্বর ২০২৬।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোস্থ স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে, 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' মোতাবেক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

সংযুক্তিসমূহঃ
(১) বর্ণনামতে
(২) সংযুক্তি ১

০১-১০-২০২৬
মোহাঃ ইউসুফ হারুন খান
প্রোগ্রামার
ফোন : ০২৫৫১০০৪৬৮
ইমেইল : programmer@mowr.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। মহাপরিচালক, মহাপরিচালক এর দপ্তর, বাংলাদেশ হাওর ও জলাভূমি উন্নয়ন অধিদপ্তর।
২। মহাপরিচালক (চলতি দায়িত্ব), মহাপরিচালক-এর দপ্তর, বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড।
৩। মহাপরিচালক, মহাপরিচালকের দপ্তর, পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা।
৪। মহাপরিচালক, মহাপরিচালক এর দপ্তর, নদী গবেষণা ইনস্টিটিউট।
৫। সদস্য, সদস্য এর দপ্তর , যৌথ নদী কমিশন, বাংলাদেশ।

স্মারক নম্বর: ৪২.০০.০০০০.০০০.০৩২.২৭.০০৫৪.১৮.৬৬/১ (২)

তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩৩ / ০১ অক্টোবর ২০২৬

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা
www.cabinet.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬.২০৫

তারিখ: ১৩ আশ্বিন ১৪৩৩ / ২৮ সেপ্টেম্বর ২০২৬

বিষয়: 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭' মোতাবেক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৬-২৭ অর্থবছরের জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭ প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশিকা মোতাবেক আগামী ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৬ তারিখের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

সংযুক্তিঃ
(১) বর্ণনামতে।

২৮-০৯-২০২৬
ড. সফিকুল ইসলাম
যুগ্মসচিব
ফোন : ২২৬৬৪১০৩২
ইমেইল : grs_sec@cabinet.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। সিনিয়র সচিব/সচিব (সকল)।
২। বিভাগীয় কমিশনার (সকল)।
৩। জেলা প্রশাসক (সকল)।

স্মারক নম্বর: ০৪.০০.০০০০.০০০.৮১৩.০৫.০০০১.২৬.২০৫/১ (৩)

তারিখ: ১৩ আশ্বিন ১৪৩৩ / ২৮ সেপ্টেম্বর ২০২৬

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। সচিব সমন্বয় ও সংস্কারের একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
২। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সংস্কার অনুবিভাগ, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
৩। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সুশাসন ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ (যুগ্মসচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

২৮-০৯-২০২৬
ড. সফিকুল ইসলাম
যুগ্মসচিব

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা

বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৬-২৭

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) ২০২৬-২৭ অর্থবছরে মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

[১.১ ও ১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিলের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ ও আপিলের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল দায়ের না হলে শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অফিসে অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধুমাত্র সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো অফিসে প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশ/সভার হাজিরা/কার্যবিবরণী।

[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির বিষয়টি যথাযথভাবে তদারকি করতে হবে। সে ক্ষেত্রে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ভিত্তিতে নম্বর প্রদান করা হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।

[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহের ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: যে সব মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় কার্যালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিস নেই, সে সকল ক্ষেত্রে নিজ অফিসের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি অর্থাৎ মোট ২টি প্রতিবেদন প্রণয়নপূর্বক উর্ধ্বতন দপ্তরে প্রেরণ করতে হবে।

প্রমাণক: ২টি অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন।

[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে নিজ দপ্তর ও আওতাধীন দপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে (কমপক্ষে ২৫ জন) ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির প্রমাণক/প্রশিক্ষণ আয়োজন সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (স্টেকহোল্ডার) বলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং নিজ ও আওতাধীন দপ্তর/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

প্রমাণক: অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিতির প্রমাণক।

(২) ২০২৬-২৭ অর্থবছরে দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

[১.১ ও ১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অভিযোগের অথবা প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিলের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ ও আপিলের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। কোনো আপিল দায়ের না হলে শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অফিসে অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে।

উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগ/আপিলের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ/আপিলকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে।

যদি কোনো অফিসে প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশ/সভার হাজিরা/কার্যবিবরণী।

[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: মাসিক প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রণীত ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন:

নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ (১ম অর্ধবার্ষিকে) আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা।

[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

অংশীজনের অংশগ্রহণে যে কোন ত্রৈমাসিকে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন (স্টেকহোল্ডার) বলতে নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের অভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং নিজ ও আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অংশীজনের অংশগ্রহণে যে কোনো ত্রৈমাসিকে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না।

(৩) ২০২৬-২৭ অর্থবছরে জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার সূচকের ব্যাখ্যা ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

[১.১ ও ১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি এবং জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং যদি কোনো জেলা কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: প্রাপ্ত অভিযোগের ৯০% নিষ্পত্তি করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে এবং জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগের ৬০%-এর কম নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোনো নম্বর পাওয়া যাবে না। জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির আলোকে গড় করে নম্বর প্রদান করা হবে। শুধু অভিযোগ নিষ্পত্তির আলোকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। যদি কোনো অফিসে অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগকে শতভাগ নম্বরের জন্য বিবেচনা করা হবে। উল্লেখ্য, কোনো অভিযোগের সময় অতিক্রান্ত না হলে তা অনিষ্পন্ন হিসেবে বিবেচনা করা হবে না। শুধু সময় অতিক্রান্ত অভিযোগকে অনিষ্পন্ন হিসেবে গণ্য করা হবে। যদি কোনো অফিসে প্রথম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। অর্থাৎ পুরো অর্থবছরে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ দাখিল না হলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

প্রমাণক: জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ/আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন। জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া না গেলে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের নোটিশ/সভার হাজিরা/কার্যবিবরণী।

[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) অনুযায়ী জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: মাসিক প্রতিবেদনের ভিত্তিতে প্রণীত ৪টি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ নিশ্চিত করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে গাণিতিক হারে নম্বর কর্তন হবে।

প্রমাণক: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর প্রদান করা হবে না।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/ প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা।

[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী এবং স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

মূল্যায়ন পদ্ধতি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে যে কোনো ত্রৈমাসিকে ১টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হলে এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হলে বর্ণিত সূচকের বিপরীতে শতভাগ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে এবং পূর্ণ নম্বর পাওয়া যাবে। অর্জন শতভাগ না হলে কোনো নম্বর প্রদান করা হবে না। তবে, উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে না।

প্রমাণক: প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের অফিস আদেশ/আলোচ্যসূচি/ প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা/উপস্থিতির হাজিরা এবং বার্ষিক প্রতিবেদন।

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধু কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে এবং সেক্ষেত্রে বর্ণিত কার্যক্রমের জন্য কর্মসম্পাদন সূচকের মান হবে ১০০]

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মূল্যায়ন পদ্ধতি:

- অর্থবছর শেষে ১৫ জুলাই তারিখের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নকারী অফিস পূর্ববর্তী অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করবে (প্রতিটি সূচকের বিপরীতে প্রদত্ত নম্বরের বিপরীতে প্রাপ্ত নম্বর, সর্বমোট ১০০ নম্বরের মধ্যে), অফিস প্রধানের অনুমোদন গ্রহণ করবে এবং প্রমাণকসহ মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসের নিকট প্রেরণ করবে;
- মোট ১০০ নম্বরের মধ্যে প্রাপ্ত নম্বরকে গণনাপূর্বক নিম্নের পাঁচটি ক্যাটাগরির যে কোন একটি ক্যাটাগরিতে প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানকে মূল্যায়ন করা হবে।

  ক) অসাধারণ (১০০%)

  খ) অতি উত্তম (৯০-৯৯%)

  গ) উত্তম (৮০-৮৯ %)

  ঘ) চলতিমান (৭০-৭৯%)

  ঙ) চলতিমানের নিম্নে (৬০-৬৯%)

- উর্ধ্বতন অফিস প্রমাণকসমূহ যাচাই করে চূড়ান্ত নম্বর প্রদান করবে এবং উর্ধ্বতন অফিসের অনিকের নিকট চূড়ান্ত মূল্যায়ন প্রতিবেদন (প্রাপ্ত নম্বরসহ) প্রেরণ করবে;
- অনিক উক্ত অফিসের চূড়ান্ত মূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বর উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭ প্রণয়ন করা হলো। এই কর্মপরিকল্পনাসমূহ সকল সরকারি অফিসের জন্য প্রযোজ্য হবে।

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	৪০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[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	%	২০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ **(শুধু 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	১২		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	১৬	-	১	-	-	-	-
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২		১	-	-	-	

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৪৮		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা			২			১	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ১টি প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	২০	-	১	-	-	-	
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০		১	-	-	-	

(৩) জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	৩	৪	৫	৬	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬০		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা			২	-	-	১	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	২০		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে)** [২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্নয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন বিষয়ক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০	-	১	-	-	১	

[উপজেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য শুধু কার্যক্রম ২.১ অথবা ২.২ প্রযোজ্য হবে।]

ড. সফিকুল ইসলাম
উপসচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ