গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ময়মনসিংহ
আইসিটি শাখা
www.mymensinghdiv.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৫.৪৫.০০০০.০২১.১৬.০০৪.২১.৫৯ তারিখ: ২৭ চৈত্র ১৪২৮
১০ এপ্রিল ২০২২

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।**

সূত্র: ২০২১-২২ অর্থ বছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সংযোজনী ৬: এর (২.৩) অনুচ্ছেদ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকে ২০২১-২২ অর্থ বছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা (২.৩) বাস্তবায়নের নিমিত্তে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে।

০২। এমতাবস্থায়, এ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

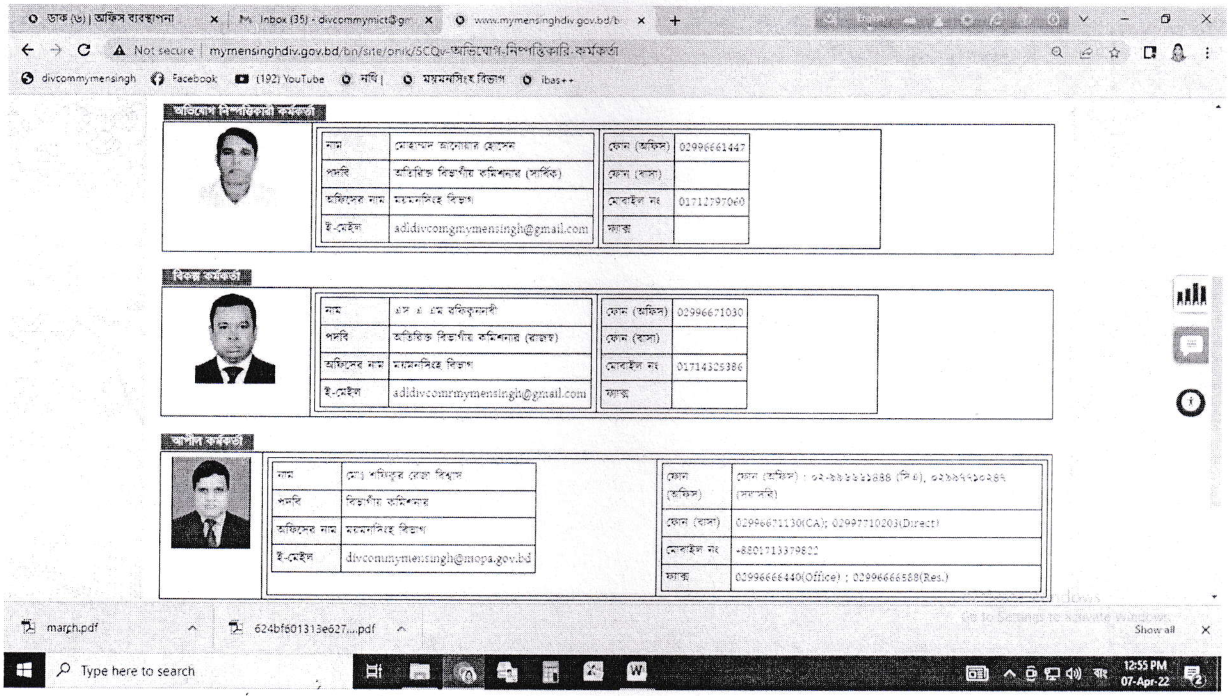
১০-৪-২০২২
মো: শফিকুর রেজা বিশ্বাস
বিভাগীয় কমিশনার
ফোন: ০২৯৯৭৭১০২৪৭
ফ্যাক্স: ০২৯৯৬৬৬৬৪৪০
ইমেইল: divcommymensingh@mopa.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ময়মনসিংহ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২১-২২ এ গৃহীত সিদ্ধান্ত সমূহের জানুয়ারি-মার্চ/২০২২ পর্যন্ত বাস্তবায়ন কার্যক্রম এ কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা অতিরিক্ত বিভাগীয় কমিশনার (সার্বিক), ময়মনসিংহ ও সহকারী কমিশনার (শিক্ষা ও আইসিটি শাখা) এর সমন্বয়ে গঠিত টিম কর্তৃক পরিবীক্ষণ করা হয়।

পরিবীক্ষণে দেখা যায়, এ কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা (২০২১-২২) এর কার্যক্রম ১.১ ক্রমিকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরার বিষয়টি উল্লেখ করা হয়েছে। এ কার্যালয়ের ওয়েব পোর্টালে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবাবক্সে পরিবীক্ষণে দেখা যায় অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক), বিকল্প কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা আছে (ছবি সংযুক্ত)।



পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি সংক্রান্ত কার্যক্রমের ২.১ ক্রমিকে নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের বিষয়ে বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায় যে, জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ’ ২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবংঅভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি সংক্রান্ত কার্যক্রমের ২.২ ক্রমিকে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়ে বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায়, গত ২৬/০৯/২০২১ তারিখে ১ম ত্রৈমাসিক, ০৮/১২/২০২১ তারিখে ২য় ত্রৈমাসিক এবং ০৯/০৩/২০২১ তারিখে ৩য় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে এ কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ অংশগ্রহণ করেন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ধারণা লাভ করেন।

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি সংক্রান্ত কার্যক্রমের ২.৪ ক্রমিকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য বলা হয়েছে। পরিবীক্ষণে দেখা যায়, গত ১৩/১২/২০২১ তারিখে ১ম সভা এবং ১০/০৩/২০২২ তারিখে ২য় সভা অনলাইন প্লাটফর্ম জুম অ্যাপের মাধ্যমে বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮), জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহার সম্পর্কে আলোচনা করা হয়। (সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত)

07/08/2022

(মোঃ খবিরুল আহসান)
সহকারী কমিশনার
বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, ময়মনসিংহ।