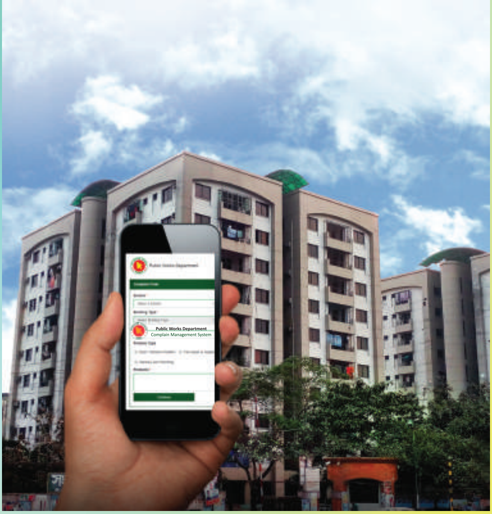
গণপূর্ত অধিদপ্তর
Public Works Department (PWD)

সেবার নাম: অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম

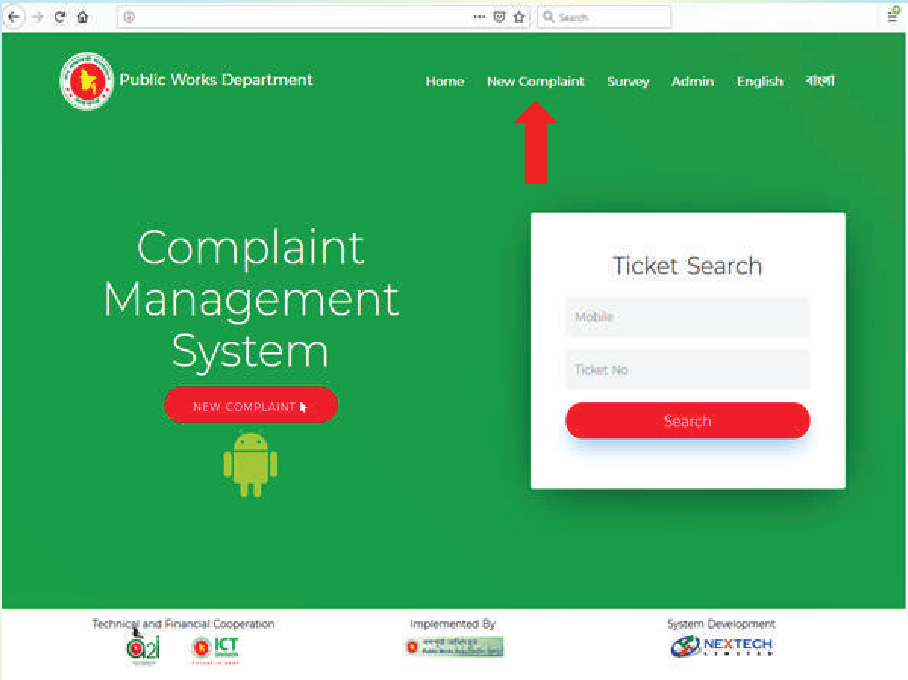


সংক্ষিপ্ত বিবরণ :

- গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) -এর ''অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট'' লিঙ্ক অথবা http://cms.pwd.gov.bd তে প্রবেশ করে সরকারি ভবনসমূহের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজের আবেদন যেকোন স্থান থেকে, যেকোন সময়ে, অনলাইনে ও স্বল্পতম সময়ে সঠিক ভাবে প্রেরণ করা যাবে।
- এটি একটি অনলাইন ভিত্তিক ইউজার ইন্টারফেস যেখানে কোন বসবাসকারী তার ভবন ও ফ্ল্যাট সিলেক্ট করে সংশ্লিষ্ট সমস্যার বিবরণ লিখতে পারবেন।
- অভিযোগটি সাবমিট করলে সরাসরি সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীর নিকট মোবাইল এস.এম.এস আকারে অভিযোগটি প্রেরিত হয়ে যাবে এবং আবেদনকারীও নোটিফিকেশন এস.এম.এস পাবেন।
- এ সিস্টেমে ভবনে বসবাসকারীদের মেরামত সংক্রান্ত অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে গৃহিত ও রেকর্ডভুক্ত হবে।
- আবেদনটি অনলাইনে প্রাপ্তির সাথে সাথেই তা ডাটাবেইজে লিপিবদ্ধ হবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক গৃহিত ব্যবস্থার আপডেট যথাযথ সময়ে উর্দ্ধতন কর্মকর্তার কাছেও প্রেরিত হবে।

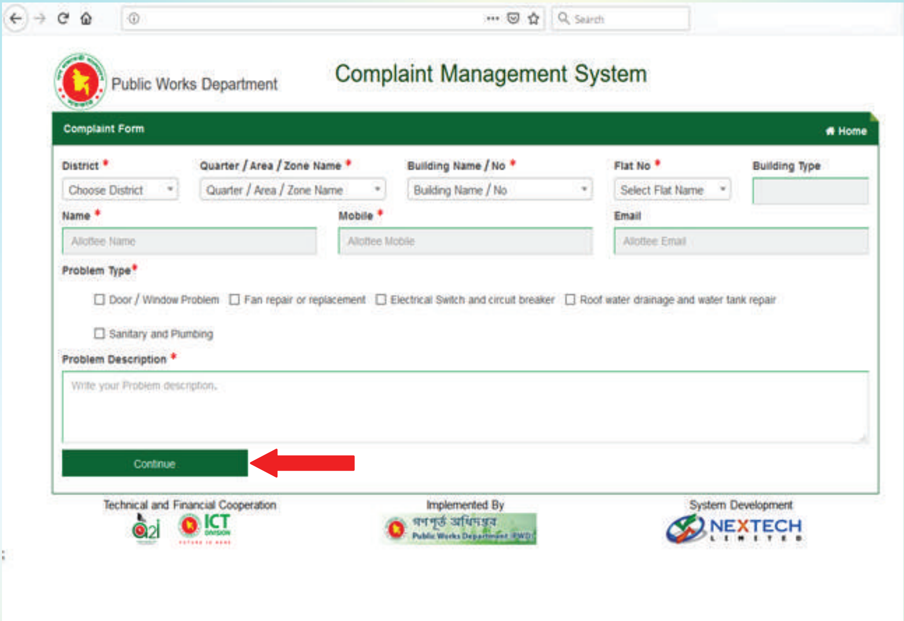
অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ধাপসমূহ

১. গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) এর অভ্যন্তরীণ ই-সেবা এর অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট মেনুবারে ক্লিক করলে অথবা URL এ (cms.pwd.gov.bd) টাইপ করলে নিম্নোক্ত Page টি আসবে-



অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ধাপসমূহ

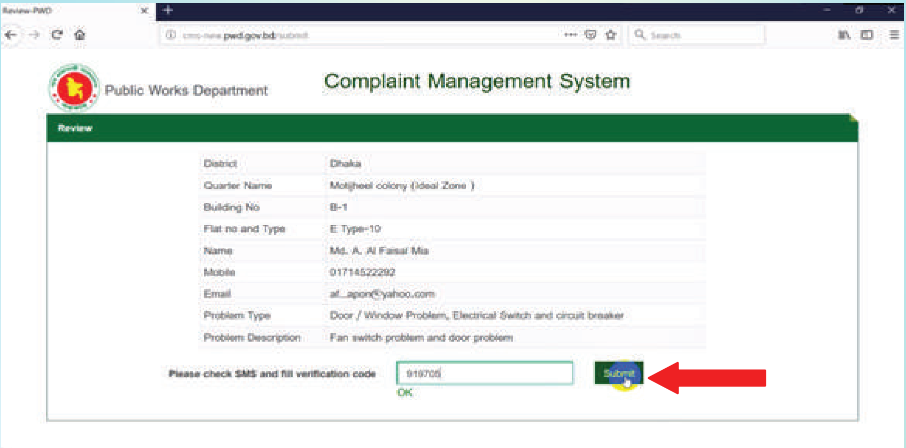
২. এখান থেকে “New Complaint” এ ক্লিক করলে নিম্নোক্ত Page টি ওপেন হবে-



৩. এই পেজের (*) চিহ্নিত তথ্যসমূহ (জেলার নাম, কোয়ার্টার/এলাকা/জোনের নাম, বিল্ডিং এর নাম/নম্বর, ফ্লাট নম্বর, সমস্যার ধরণ) মেনুবার থেকে সিলেক্ট করতে হবে অথবা প্রয়োজনমত তথ্য (অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর, ই-মেইল, বিল্ডিং এর ধরণ, সমস্যার বিবরণ) পূরণ করে “Continue” বাটনে ক্লিক করতে হবে।

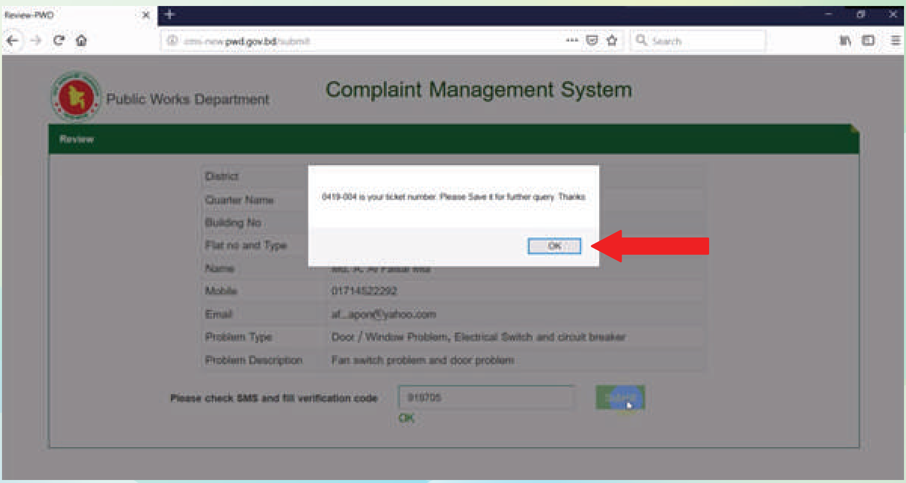
অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ধাপসমূহ

৪. “Continue” বাটনে ক্লিক করার পরে নিম্নোক্ত পেজটি ওপেন হবে-



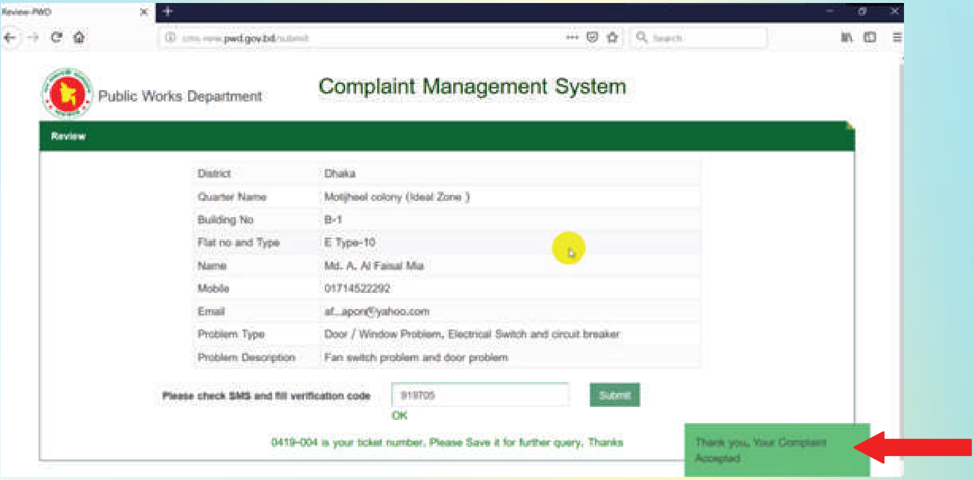
৫. এখানে ডাটাবেসে সংরক্ষিত অভিযোগকারীর মোবাইল নাম্বারে অথবা অভিযোগকারী কর্তৃক প্রদত্ত মোবাইল নাম্বারে প্রেরিত ভেরিভিকেশন কোডটি টাইপ করে “Submit” বাটনে ক্লিক করতে হবে।

৬. এরপর উক্ত অভিযোগের জন্য একটি Ticket Number তৈরি হবে এবং এটি অভিযোগ-কারীর মোবাইল নম্বরে এস.এম.এস এর মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। এই Ticket Number টি পরবর্তীতে tracking এর প্রয়োজনে সংরক্ষণ করে রাখতে হবে।



অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ধাপসমূহ

৭. Ticket Number প্রদানের পর অভিযোগকারীর অভিযোগটি গৃহিত হয়েছে মর্মে পেজে একটি pop-up আসবে এবং অভিযোগকারীর মোবাইল নম্বরেও এস.এম.এস এর মাধ্যমে একটি নোটিফিকেশন প্রদান করা হবে।

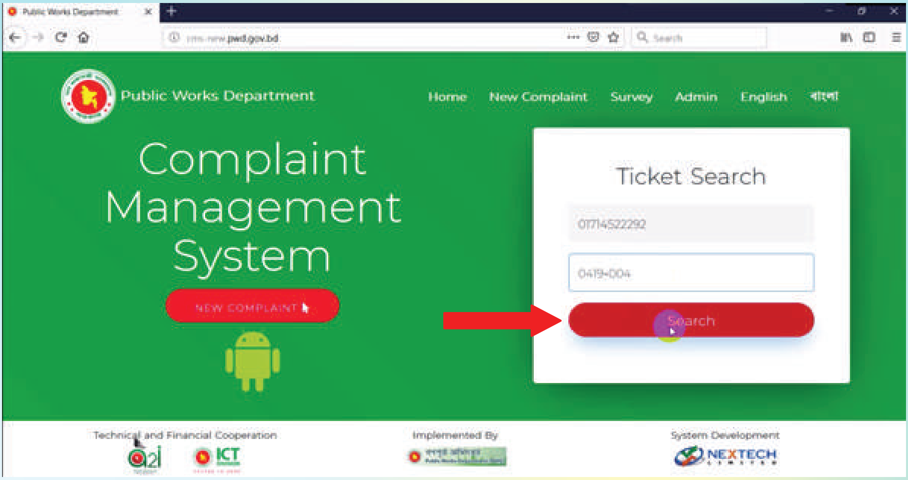


৮. যথাযথ কর্তৃপক্ষ অভিযোগটি যাচাই-বাছাই করার পর সমাধান করবেন। সমাধান করার পর অথবা সমাধান করতে অসমর্থ হলে তার কারণ সিস্টেমে আপডেট করবেন এবং এটি অভিযোগকারীর মোবাইল নম্বরে এস.এম.এস এর মাধ্যমে নোটিফিকেশন আকারে প্রেরিত হবে।

৯. এছাড়াও পূর্বে সংরক্ষিত Ticket Number টি ব্যবহার করে অভিযোগকারী উক্ত অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন (cms.pwd.gov.bd) URL এর Ticket Search অপশন থেকে।

অনলাইন কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ব্যবহারের ধাপসমূহ

১০. Ticket Search অপশন এ Mobile Number ও Ticket Number দিয়ে “Search” অপশনে ক্লিক করতে হবে।



১১. এক্ষেত্রে নিম্নোক্ত পেজ হতে দাখিলকৃত অভিযোগটির সর্বশেষ অবস্থা জানা যাবে এবং প্রয়োজন মত প্রিন্ট করে নেয়া যাবে।