

নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়			
গণপূর্ত ই/এম এমআইএস বিভাগ-২, ঢাকা।			
ডায়েরী নং	তারিখ	অগ্রগতি র-	
৬২	১১/১২		
অ: স:	স: প্র:	ক: বি: প্র:	নি: প্র:
			১

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
 গণপূর্ত অধিদপ্তর
 পূর্ত ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
 ফোনঃ ৯৫৬২৭৯৫, ফ্যাক্সঃ ৮৮-২-৯৫৬২৯১৩
 www.pwd.gov.bd

তদন্ত কোষ

স্মারক নম্বর-২৫.৩৬.০০০০.২২০.০৫.০০১.২৩-০২


তারিখঃ- ২০-০২-১৪৩০ বঙ্গাব্দ
 ০৪-০৪-২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী(সমন্বয়) এর ১৮/১২/২০২৩খ্রিঃ তারিখের ২৫.৩৬.০০০০.২৩২.৯৯.৩৬০.২১.৩৮০ নম্বর স্মারক।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রস্থ স্মারকের প্রেক্ষিতে সম্মানের সাথে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ নির্ধারিত ছক-২৪(চক্কিশ) পাতা।


 (মোঃ তোফিক আলিম সিদ্দিকী)
 নির্বাহী প্রকৌশলী (তদন্ত কোষ)
 গণপূর্ত অধিদপ্তর, ঢাকা।

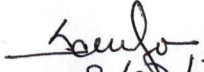
ও
 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)।

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সমন্বয়)
 গণপূর্ত অধিদপ্তর, পূর্ত ভবন, ঢাকা।

- সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো:
- ১। নির্বাহী প্রকৌশলী, গণপূর্ত ই/এম এমআইএস বিভাগ-২, ঢাকা (গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।
 - ২। গার্ড নথি।

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্জন
						অসাধারণ	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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	%	১২	১০০%	-	-	-	-	প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)
		[১.১.১.১] 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		১	১	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে।			
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬	-	মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)
সফলতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১	-	-	-	গত ২৫/০৯/২০২৩ তারিখে ০১টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	২৫/০৯/২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০১টি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)


 ০৪/০৭/২০২৪
 (মোঃ তৌফিক আলম সিদ্দিকী)
 নির্বাহী প্রকৌশলী (তদন্ত কোষ)
 গণপূর্ত অধিদপ্তর, পূর্ত ভবন, ঢাকা।