

নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় গণপূর্ত ই/এম এম আই এস বিভাগ-২, ঢাকা।			
ডায়েরী নং- ৫৫১	তারিখঃ	১৫/০৮/২৪	
অঃ সঃ	সঃ প্রঃ	উঃ বিঃ প্রঃ	নিঃ প্রঃ

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-২৫.৩৬.০০০০.২২০.০৫.০০১.২৩-২৫


তারিখঃ ২০/০৮/২৪ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৬/০৮/২৪ ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসংগে।

সূত্রঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী(সমন্বয়) এর ১৯/০৩/২০২৪খ্রিঃ তারিখের ২৫.৩৬.০০০০.২৩২.৯৯.৩৬০.২১.৮৭ নম্বর স্মারক।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রস্থ স্মারকের প্রেক্ষিতে সম্মানের সাথে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ নির্ধারিত ছক-৬২(বাষট্টি) পাতা।


০৬/০৮/২০২৪
(মোঃ তোফিক আলিম সিদ্দিকী)
নির্বাহী প্রকৌশলী (তদন্ত কোষ)
গণপূর্ত অধিদপ্তর, ঢাকা।

ও

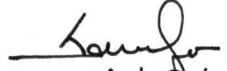
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)।

বিতরণ: (সদয় কার্যার্থে)

- ১। যুগ্মসচিব, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়, উন্নয়ন অধিশাখা-১৪, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সমন্বয়), গণপূর্ত অধিদপ্তর, পূর্ত ভবন, ঢাকা।
- ৩। নির্বাহী প্রকৌশলী, গণপূর্ত ই/এম এমআইএস বিভাগ-২, ঢাকা। গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করার জন্য প্রেরণ করা হলো।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪ এর (জানুয়ারি-মার্চ) ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ফ্রেম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্জন	মন্তব্য	
						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	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি।	%	১২	১০০%	-	-	-	-	১০০%	প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)	
		[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		-	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	-	৯	মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)	
সক্ষমতা 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	-	-	-	২	গত ০৭/০৩/২০২৪ এবং ২৫/০৯/২০২৩ তারিখে ০২টি 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	-	২	গত ২৫/০২/২০২৪ এবং ২৫/০৯/২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। (প্রমানক সংযুক্ত)	


০৬/০৪/২০২৪

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