

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ  
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়  
উন্নয়ন-০১ অধিশাখা  
[www.sid.gov.bd](http://www.sid.gov.bd)

নং- ৫২.০০.০০০০.০০৮.১৬.৯২৩.২২-১৫০

০৩ বৈশাখ, ১৪৩০

তারিখঃ-----

১৬ এপ্রিল, ২০২৩

বিষয়: পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৩) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১৯, তারিখ: ২০/০৩/২০১৬ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৩) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সকল প্রমাণকসহ তাঁর সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

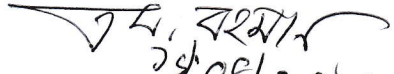
সংযুক্তি: প্রমাণকসমূহ।

সচিব

সমন্বয় ও সংস্কার

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

[দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব মো: ওসমান গনি, সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, পরিবহন পুল ভবন]

  
১৭/০৪/২০২৩  
মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান  
উপসচিব  
☎ ৫৫০০৭০৮৯

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ:

- ১। অতিরিক্ত সচিব (তথ্য ব্যবস্থাপনা/উন্নয়ন), পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা।
- ২। যুগ্মসচিব, তথ্য ব্যবস্থাপনা ও পরিকল্পনা এবং অনিক, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সহকারী সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার শাখা, ও এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা।
- ৪। সচিবের একান্ত সচিব, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৫। প্রোগ্রামার, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, ঢাকা (৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে প্রকাশসহ GRS সেবাবক্স হালনাগাদকরণের অনুরোধ)।
- ৬। অফিস কপি/গার্ড নথি।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর  
৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩) সময়ের অগ্রগতি প্রতিবেদন:**

| ব্যবস্থাপনা<br>ক্ষেত্র      | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন<br>সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২০-<br>২১ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-<br>২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ |              |       |      |                         | অর্জন/প্রমাণক  | ৩য় ত্রৈমাসিক<br>(জানুয়ারি-মার্চ ২৩)<br>অগ্রগতি প্রতিবেদন<br>কপি |
|-----------------------------|-----|---|--|--------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------|-------|------|-------------------------|--|---|
|                             |     |   |  |        |                           |                                |                                | অসাধারণ<br>উত্তম       | অতি<br>উত্তম | উত্তম | মান  | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |  |   |
| ১                           | ২   | ৩   | ৪  | ৫      | ৬                         | ৭                              | ৮                              | ১০০%                   | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%  | ৬০%                     | ১৪   |   |
|                             |     |   |  |        |                           |                                |                                |                        |              |       |      |                         |  |   |
| প্রাতিষ্ঠানিক               | ১৪  | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ<br>[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ               | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত<br>[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত<br>[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | %      | ৭                         | ৭                              | ৯০%                            | ৮০%                    | ৭০%          | ৬০%   | ১০০% | ১০০%                    | [১.১.১] হালনাগাদ সম্পন্ন ও ওয়েবসাইটের লিংক সংক্রান্ত পত্রের কপি সংযুক্ত | ১০০%  |
|                             |     |   |  |        |                           |                                |                                |                        |              |       |      |                         |  |   |
| পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন | ১১  | [২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ<br>[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন<br>[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত<br>[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত   | সংখ্যা | ৩                         | ৩                              | ৯০%                            | ৮০%                    | ৭০%          | ৬০%   | ১০০% | ১০০%                    | ১০০%   | ১০০%  |
|                             |     |   |  |        |                           |                                |                                |                        |              |       |      |                         |  |   |

*(Signature)*

**শ্রীঃ মোস্তাফিজুর রহমান**  
 উপসচিব  
 পরিকল্পনা ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ  
 পরিকল্পনা মহলা  
 ঢাকা