



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়

পরিবহন পুলভবন, সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা-১০০০।

উন্নয়ন শাখা

www.molwa.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৪৮.০০.০০০০.০০৯.১৬.০০১.১৭.৩১

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪২৮

২৪ অক্টোবর ২০২১

বিষয়: মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা প্রথম ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২১) প্রতিবেদন প্রসঙ্গে।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০-২৪৬, তারিখ: ১৮-১০-২০২১ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২১-২২ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার প্রথম ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২১) প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ

বর্ণনামতো

(<https://molwa.nothi.gov.bd/noteDetail/42331/53/potrojariAttachmentRef/23912/0/2213>)

০৭ পাতা।

২৪-১০-২০২১

ড. সৈয়দ শাহজাহান আহমেদ

উপ-সচিব

বিতরণ :

১) সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ

বিভাগ

২) উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৪৮.০০.০০০০.০০৯.১৬.০০১.১৭.৩১/১(৩)

তারিখ: ৮ কার্তিক ১৪২৮

২৪ অক্টোবর ২০২১

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়

২) সিস্টেম এনালিস্ট, আইটি সেল শাখা, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয় (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)

৩) অফিস কপি

২৪-১০-২০২১

ড. সৈয়দ শাহজাহান আহমেদ
উপ-সচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষমাত্রা ২০২১-২০২২					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২১) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন	ক্রমপঞ্জিভূত অর্জন প্রতিবেদন
								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	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত ২৪/০৯/২০২১	
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নিদিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	৮	-	-	৯০%	৮০	৭০%	৬০%	-	৯০% (১) জুলাই-২১ তারিখ: ১৬/০৮/২১ (২) আগস্ট-২১ তারিখ: ২১/০৯/২১ (৩) সেপ্টেম্বর-২১ তারিখ: ১১/১০/২১	
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-	২০/০৯/২০২১	
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	২৪/১০/২০২১	
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সম্মুখে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	-