


**বিষয়: বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক  
(জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) প্রতিবেদন প্রেরণ।**

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক  
জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) প্রতিবেদন ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে  
এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ১। ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন  
২। ০৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন

  
০৩/০৪/২০২৪  
নাজমীন হোসেন  
যুগ্মসচিব  
ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
ফোন: ৫৫১০০৩৪৮  
E-mail: jsadmin@most.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
(দৃ: আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, পরিবহন পুল ভবন)

অনুলিপিঃ

- ১। উপসচিব, অধিশাখা-০৩, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সচিবের একান্ত সচিব, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সহকারী সচিব, অধিশাখা-২, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৪। প্রোগ্রামার, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়  
 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর  
 ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	১ম ত্রৈমাসিক-এর অর্জন	২য় ত্রৈমাসিক-এর অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক-এর অর্জন	মোট অর্জন (ডিসেম্বর/২০২৩)	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	
		[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	-	-	অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাতে অভিযোগ উত্তরের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	-	-	-	-	প্রযোজ্য নয়
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩	৩	৩	৩	
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[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 ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২		১		১	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২		১		১	

০৭/০৪/২০২৪  
 নাজনীন হোসেন  
 যুগ্মসচিব

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
 বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়


## ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪)

(২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক)

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা-এর সকল তথ্য উপাত্ত ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা আছে এবং এ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করা হচ্ছে।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক অনলাইনে ০২টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এ ছাড়া, এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ত্রুটির কারণে পেন্ডিং এবং ঐ অভিযোগটি-ই সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পাদন করার কার্যক্রম চলমান রয়েছে। এ ছাড়া, সেবাগ্রহীতাদেরকে সেবা গ্রহণে কোন অসন্তুষ্টি থাকলে অনলাইনে এবং অফলাইনে অভিযোগ করার সুযোগ আছে। লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভা গত ২৬ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়। ২য় সভা এখনো অনুষ্ঠিত হয়নি।

  
নাজনীন হোসেন  
০২/০৪/২০২৪  
যুগ্মসচিব  
ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
ফোন: ৫৫১০০৩৪৮  
E-mail: [jsadmin@most.gov.bd](mailto:jsadmin@most.gov.bd)