


বিষয়: বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) প্রতিবেদন প্রেরণ।

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। এ ছাড়াও ২০২২-২৩ অর্থবছরের সকল মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এসঙ্গে সংযুক্তপূর্বক প্রেরণ করা হলো।

- সংযুক্তি: ১। ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন
২। ১ম-৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন
৩। ১২ মাসের মাসিক প্রতিবেদন
৪। প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের প্রমাণক
৫। স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভার প্রমাণক।


২৩/০৭/২০২৩
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: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, পরিবহন পুল ভবন)

অনুলিপিঃ

- ১। উপসচিব, শাখা-০৩, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সিনিয়র 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, ২০২২-২০২৩ এর
৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (জুন/২০২৩)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ [২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন [২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত [২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত [২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা %	৫ ৫ ৮ ৫ ৩ ৪	৭ ৪ ৯০% ২ ৪ ২	৮ ৪ ১০০% ২ ৪ ২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০						

 ১১/০৭/২০২৩

নাজনীন হোসেন
যুগ্মসচিব

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

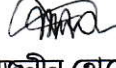
ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)

(২০২২-২৩ অর্থবছরের ৪র্থ 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।

২০২২-২৩ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক অনলাইনে ০১টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এ ছাড়া, এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ত্রুটির কারণে পেন্ডিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে 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 করা হয়েছে। এ ছাড়া সেবাগ্রহীতাদেরকে সেবা গ্রহণে কোন অসন্তুষ্টি থাকলে অনলাইনে এবং অফলাইনে অভিযোগ করার সুযোগ আছে। ইতোমধ্যে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২টি অবহিতকরণ সভা যথা গত ২১ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ এবং গত ১৮ জুন ২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে।


৩০/০৭/২০২৩
নাজনীন হোসেন
যুগ্মসচিব

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ফোন: ৫৫১০০৩৪৮

E-mail: jsadmin@most.gov.bd