

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
জননিরাপত্তা বিভাগ  
আইন-২ শাখা  
www.mhapsd.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৪৪.০০.০০০০.০৫৬.১৬.০৪২.২২.৬০০

তারিখ: ২৬ চৈত্র ১৪৩০  
০৯ এপ্রিল ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৪) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৪) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : GRS সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

৯-৪-২০২৪

আশাফুর রহমান

উপসচিব

ফোন: +৮৮ ০২ ৯৫৭৫০৭০

ইমেইল: law2@mhapsd.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ৪৪.০০.০০০০.০৫৬.১৬.০৪২.২২.৬০০/১(৫)

তারিখ: ২৬ চৈত্র ১৪৩০  
০৯ এপ্রিল ২০২৪

অনুলিপি:

- ১) অতিরিক্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইন ও শৃঙ্খলা অনুবিভাগ, জননিরাপত্তা বিভাগ
- ২) যুগ্মসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইন অধিশাখা, জননিরাপত্তা বিভাগ
- ৩) উপসচিব প্রশাসন-৩ শাখা জননিরাপত্তা বিভাগ।
- ৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, বাজেট-১ শাখা, জননিরাপত্তা বিভাগ
- ৫) সহকারী প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, জননিরাপত্তা বিভাগ।

সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

ক্রমিক সংখ্যা	ক্রম	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূত্র	একক	কর্ম সম্পাদন সূত্রের মান	সংশ্লিষ্ট ইউনিট	প্রকৃত সূত্র ২০২৩ ২২	প্রকৃত সূত্র ২০২৩ ২৩	লাক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মন্তব্য	
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম মান	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন		
															১০০%
প্রতিবেদনিক	১৫	১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	১.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	ডিআরপিএস পূরহেৎকোঃ	-	-	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	গত ১৩/১০/২৩ থেকে ৩১/৩/২০২৪ তারিখ পর্যন্ত সর্বমোট ০১৭টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। অল্পে এটি অসা দস্তুরে প্রেরণ করা হয়েছে এবং অর্ধশতক নির্দিষ্ট জেলা/ইউনিটে লিখিত মোকদ্দমাক ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দিষ্ট প্রেক্ষাপট নির্ধারিত করা হয়েছে। (প্রমাণক সংযুক্ত-ক)
		১.১.১) যদি কোনো দস্তুর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দস্তুর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	১.১.১.১) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২		-	-	-	-	-	-	-	-	প্রত্যেক নয়
		১.২) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১.২.১) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩		-	-	৩	-	-	-	-	-	-
সমসাময়িক অর্জন	১০	২.১) নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/অর্শালা/সেমিনার আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	২.১.১) প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	ডিআরপিএস পূরহেৎকোঃ	-	-	৫	-	-	-	-	গত ২৫/৩/২০২৩ তারিখে পুলিশ টেলিভিভা ভবন, রাজশাহী, ঢাকা ৪২ জন কর্মকর্তার অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে দিনব্যাপি কর্মশালা আয়োজন করা হয়। (প্রমাণক সংযুক্ত-গ)	
		২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে আর্বিহতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	২.২.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫		-	-	৫	-	-	-	-	-	পুলিশ সফট-২০২৪ উপলক্ষে গত ১৩/৩/২০২৩ তারিখে বাংলাদেশ পুলিশ অতিথিগণ, রাজশাহী, ঢাকায় বাংলাদেশ পুলিশের সকল জেলা/ইউনিটের প্রায় ৪০০ জন কর্মকর্তার অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার পন্থাপনা (GRS) বিষয়ে লিখিত সভা আয়োজন করা হয়। (প্রমাণক সংযুক্ত-ঘ)