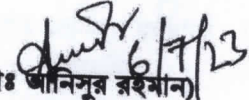


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বাস্তবায়নের ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন
(এপ্রিল-জুন ২০২৩)

ক্রম	পরিবীক্ষণ	বাস্তবায়ন/সুপারিশ
০১.	এ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা নিয়োগের তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার-এ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদের তথ্য পরিবীক্ষণ।	এ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য পরিবীক্ষণ করে দেখা যায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং জিআরএস সফটওয়্যার-এ ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে (সংযুক্তি-১)।
০২.	এ বিভাগে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের প্রতিবেদন নির্দেশিকা অনুযায়ী পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ এর তথ্য পরিবীক্ষণ।	এ বিভাগে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। এ বিভাগে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৯০.৯১% (সংযুক্তি-২)।
০৩.	এ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রতি ত্রৈমাসিকে পরিবীক্ষণ এবং বাস্তবায়ন অগ্রগতিসহ পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	এ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রম ত্রৈমাসিকভিত্তিতে পরিবীক্ষণের জন্য ০৩-১০-২০২২, ০৫-০১-২০২৩, ১৬-০৫-২০২৩ ও ০৫-০৭-২০২৩ তারিখ পরিবীক্ষণ কমিটির যথাক্রমে ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ সভা অনুষ্ঠিত হয় (সংযুক্তি-৩)। সভায় এ বিভাগের পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্যগণ উপস্থিত ছিলেন। সভায় যথাসময়ে পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ সুপারিশ করা হয়।
০৪.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং সেবা সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকরি বিধি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে ২টি সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন পরিবীক্ষণ।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী জিআরএস সফটওয়্যার এবং নিজ দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম বিষয়ে গত ২১-০৯-২০২২ এবং ০২-০১-২০২৩ তারিখ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ২টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।

অপর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য-

০৫. অংশীজনের অংশগ্রহণে ২টি সভা আয়োজন করতে হবে। অংশীজন বলতে মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের অভ্যন্তরীণ/দপ্তরিক/ নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান এবং আওতাধীন/সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়সমূহ কিংবা তাদের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে বুঝাবে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী অংশীজনের অংশগ্রহণে ২টি সভা গত ২২-০৯-২০২২ ও ৩০-০৩-২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে।
০৬. বিবিধ	সভায় সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার GRS মূল্যায়নপূর্বক এ বিভাগে প্রেরণের জন্য পত্র দেওয়ার বিষয়ে সিদ্ধান্ত হয়।


(মোঃ আনিসুর রহমান)
যুগ্মসচিব (এমআরটি)

ও
আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ