



স্মারক নং- প্র.৩৭. ০০০০০. ০০০৭. ০১৬. ০০১, ১৭, ১৪৭

তারিখ : ০৬/০৩/২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার অভিযোগ নিষ্পত্তি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২১ হতে সেপ্টেম্বর ২০২১ পর্যন্ত) প্রতিবেদন নিম্নবর্ণিত ছক অনুযায়ী মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হল।

১ম ত্রৈমাসিক অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য সময়ে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত * ১০০/(মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহিত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
-	১৪০	-	-	১৪০	১৪০	-	-	১০০%

(স্বাক্ষর)
০৬/০৩/২২

(কানিজ ফাতেমা তানিয়া)

উপসচিব

জেনারেল ম্যানেজার

খুলনা ওয়াসা।

সিনিয়র সচিব

স্থানীয় সরকার বিভাগ

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ।)

অনুলিপিঃ

উপসচিব, পাস-৩ অধিশাখা।

৬৭৫

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০৪.০১৮.০০১.১৭.১৪৯(ক)

তারিখ : ০৬/০৭/২১

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২
১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন
(জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর -২০২১)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	৩	৪	৫	৬
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	ওয়েবসাইট হালনাগাদ সম্পন্নের অফিস আদেশ/ সরকারি পত্র/ওয়েবলিঙ্ক।	হালনাগাদ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।	জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর মাসে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। প্রতি মাসের মাসিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, উপস্থিতি/ হাজিরা।	
	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন। প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সাথে ০২/০৯/২০২১ তারিখ ১ম সভা অনুষ্ঠিত হয়।


(কানিজ ফাতেমা তানিয়া)
উপসচিব
জেনারেল ম্যানেজার
খুলনা ওয়াসা।

সিনিয়র সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ।)