

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
নির্মাণ ও মেরামত অধিশাখা

স্মারক নং-৫৯.০০.০০০০.১২৯.৯৯.০০১.২০২২-০৫

তারিখঃ ১৬/০১/২০২২ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত ২০২১-২২ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক মোতাবেক প্রস্তুত করতঃ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।
সংযুক্তিঃ ৯ (নয়) পাতা



মোঃ আজম খান

যুগ্মসচিব ও অনিক

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

সচিব(সমন্বয় ও সংস্কার)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ,

পরিবহন পুল ভবন

সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা

(দৃঃআঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

অনুলিপি (অবগতি/কার্যার্থে)

১) অতিরিক্ত সচিব(প্রশাসন) ও এপিএ টিম লিডার, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

২) উপসচিব(প্রশাসন-২ শাখা), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

৩) সিস্টেম এ্যানালিস্ট, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২
২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					বাস্তবায়ন	
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	মান	চলতি মানের নিম্নে		
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	০৫	২.১) অনিক ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	২.১.১) অনিক ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত ও ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	১০০%	৮	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	হালনাগাদ ও আপলোড করা হয়েছে (https://mefwd.gov.bd/site/page/6383202b-afda-84e3-a6b3-a92d9a22206fc) অভিযোগ নিষ্পত্তি করে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে
						২০০%	৩	৮০%	৭০%	৬০%		
পরিদর্শক ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	২.১) নির্দিষ্ট সময়ের অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উৎকর্ষিত কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	২.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	১০০%	৮	১০০%	১০০%	১০০%	প্রশিক্ষণ এর পরিকল্পনা নেয়া হয়েছে	
						২০০%	৩	৯০%	৮০%	৬০%		
		২.২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন	২.২.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১০০%	৪	৮০%	৬০%	৬০%	প্রশিক্ষণ এর পরিকল্পনা নেয়া হয়েছে	
						২০০%	৩	৬০%	৬০%	৬০%		
		২.৩) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিদর্শক এবং ত্রৈমাসিক পরিদর্শক প্রতিবেদন উৎকর্ষিত কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	২.৩.১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১০০%	৩	১০০%	১০০%	১০০%	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে	
						২০০%	২	৮০%	৬০%	৬০%		
		২.৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	২.৪.১) সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	১০০%	২	৮০%	৬০%	৬০%	সেবাগ্রহীতা/ স্টেকহোল্ডারদের ১ টি অবহিতকরণ সভা করা হয়েছে	
						২০০%	১	৬০%	৬০%	৬০%		


(স্বা: আজম খান)
যুগ্মসচিব

৩
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা