

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর
প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
সড়ক ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২০৮।
ফোন: ০২-৮৮৭৯২৯৯
Website: rhd.portal.gov.bd

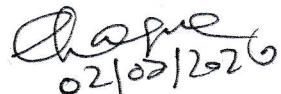
স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২-০২

তারিখ: ০২/০১/২০২৩

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২য় প্রাণ্তিক
(অক্টোবর/ ২০২২ হতে ডিসেম্বর/ ২০২২ পর্যন্ত) ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিল প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সম্মানের সাথে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ২য় প্রাণ্তিক (অক্টোবর/ ২০২২ হতে ডিসেম্বর/ ২০২২ পর্যন্ত) ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।


০২/০১/২০২৩

(মোঃ ইসহাক)

পরিচিতি নং-০০৬০০২

প্রধান প্রকৌশলী (চলতি দায়িত্ব)

সচিব

সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১। যুগ্ম সচিব, এমআরটি অধিশাখা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক
পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। RHD
Website-এর GRS বাতায়নে আপলোড করার জন্য নির্দেশ প্রদান করা হলো।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
 ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইঁ
 সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর
 সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮।

ফোন ০২-৮৮৭৯৩১৪, E-mail: acemsw@rhd.gov.bd

স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২-৪৩২

তারিখ: ২৮/১২/২০২২

২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত ২য় সভার
 (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) কার্যবিবরণী।

সভাপতি: মোঃ রেজাউল করিম, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইঁ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও
 আহায়ক, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

স্থান: অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইঁ এর অফিস কক্ষ।

তারিখ ও সময়: ২৮/১২/২০২২ খ্রি, সময়: সকাল ১০.০০ ঘটিকা।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলোঃ

- (১) গুঞ্জন বড়ুয়া, নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।
- (২) মুনমুন বিশ্বাস, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ, তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সচিব, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

২। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন, তিনি বলেন ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রণয়নের কথা উল্লেখ করা হয়েছে। তিনি সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরে আগত অভিযোগসমূহ সতর্কতার সাথে ও নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করার বিষয়ে গুরুত্বারূপ করেন। তিনি বলেন বিষয়টিকে প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে গণ্য করতে হবে। অতঃপর, সভাপতির অনুমতিক্রমে নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, তদন্ত বিভাগ এ বিষয়ে বিভাগীয় তথ্যাদি তুলে ধরতে গিয়ে বলেন অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সাধারণত সফটকপির (অনলাইন) মাধ্যমে সেবাগ্রহীতারা অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। অনলাইনের মাধ্যমে যেসব অভিযোগ আসে সেসব অভিযোগ অনলাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রতিমাসে নির্ধারিত ছকে সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর থেকে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে নিষ্পত্তি করার প্রেরণ করা হয়ে থাকে। ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২ ত্রৈমাসিক সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ওয়েবসাইট হতে ০৬ (ছয়) টি অভিযোগ পাওয়া যায়, যার প্রত্যেকটি অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। মন্ত্রপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এ, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত মোট ৭৩ টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০৮ টি অভিযোগের জবাব প্রদানের কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

৩। পরবর্তীতে, সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদ করা নির্দিষ্ট সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কতৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ; জি আর এস বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন এবং অংশীজনের সমষ্টিয়ে জি আর এস বিষয়ক অবহিতকরণ সভা আয়োজন বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

৪। বিভাগীয় আলোচনা শেষে সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা GRS এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত সমূহ গৃহীত হয়ঃ-

সিদ্ধান্ত নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
ক)	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংশ্লিষ্ট কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নির্দেশিকা অনুযায়ী যাচাই বাছাই করে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ তদন্ত বিভাগ সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সওজ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।

(১)

সিদ্ধান্ত নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
খ)	সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করতে হবে।	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

৫। সভায় আর কোনো আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(মোঃ রেজাউল করিম)
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ
ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং

ও
আহায়ক
সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)
এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।
সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০৩.২২-

তারিখঃ

অনুলিপি জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলোঃ

- (১) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সওজ, ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।
- (২) গুঞ্জন বড়য়া, নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ, কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।
- (৩) মুনমুন বিশ্বাস, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), সওজ, তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ও সদস্য সচিব, সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

**সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণের প্রতিবেদন
প্রতিবেদনের সময়কাল: অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ।**

সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং প্রতিবেদন প্রণয়নের কার্যক্রম সম্পাদন করার নিমিত্ত প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের স্মারক নং-৩৫.০১.০০০০.৩৬৮.১৬.০০১.২০-২৫৫, তারিখঃ ০১/০৯/২০২১ খ্রিঃ এর প্রেক্ষিতে একটি ০৩ (তিমি) সদস্য বিশিষ্ট পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়। গত ২৮/১২/২০২২ তারিখে উক্ত কমিটির ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় সভা অনুষ্ঠিত হয় এবং সওজ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। GRS এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণকালে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের তথ্য বাতায়নের মাধ্যমে এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত জিআরএস ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ সময় কালের মধ্যে প্রাপ্ত সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ পর্যবেক্ষণ করা হয়। এছাড়া, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাভুক্ত অন্যান্য বিষয়সমূহ পর্যবেক্ষণ করা হয় যা নিম্নরূপঃ

১: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী সওজ ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, সওজ ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ৩০/১১/২০২২ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে।

২: নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, সওজ ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, সওজ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ০৬ (ছয়)-টি এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে ৭৩ (তিয়াতর)-টি সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর সংক্রান্ত অভিযোগ পাওয়া যায়। সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ০৬ (ছয়)-টি অভিযোগের সবকয়টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে ৭৩ (তিয়াতর)-টি অভিযোগের মধ্যে ৬৫ (পঞ্চাশটি)-টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ০৮ (আট)-টি অভিযোগের জবাব প্রদানের কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন আগামী ০৫-০১-২০২৩ তারিখের মধ্যে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

৪: কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, বর্তমান অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০২ (দুই) টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২ ত্রৈমাসিকের ১৮-১০-২০২২ তারিখে ০১ (এক) টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।

৫: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে। ২৬/০৯/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম প্রাতিক্রিয় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অনুষ্ঠিত হয় এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ২৯/০৯/২০২২ তারিখে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণ করা হয়। ২৮/১২/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ২য় প্রাতিক্রিয় পরিবীক্ষণ কার্যক্রম অনুষ্ঠিত হয় এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন আগামী ০৫-০১-২০২৩ তারিখের মধ্যে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে। পরিবীক্ষণকালে দেখা যায়, গত ২০/০৯/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ১ম জিআরএস বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয় এবং ২৯/১১/২০২২ তারিখে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ২য় জিআরএস বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়।

১০/১১/২০২২
(মুন্মুন বিশ্বাস)

নির্বাহী প্রকৌশলী (চাঁদাঃ), সওজ
তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা
ও
সদস্য সচিব
সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
(GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

১০/১১/২০২২
(শুভ্রম বৃহস্পি)

নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ
কারখানা বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা
ও
সদস্য
সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
(GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

১০/১১/২০২২
(মোঃ রেজাউল করিম)
অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ
ম্যাজেন্সি মেন্ট সার্ভিসেস উইং
সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা
ও
আহাম্যক

সওজ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
(GRS) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কমিটি।

সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ১০২২-১০২৩					অগ্রণী (২য় প্রাপ্তিক পর্যায়)
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ডিত্তিতে হালনাগাদকরণ আপলোডকৃত	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ডিত্তিতে হালনাগাদকরণ আপলোডকৃত	সংখ্যা	৮	-	-	৮	৩	-	-	-	২
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৯০.৫৮%
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৮	-	-	২	১	-	-	-	১
		[২.২] ত্রৈমাসিক ডিত্তিতে পরিবাচ্ছন্ন এবং ত্রৈমাসিক পরিবাচ্ছন্ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-	২
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সত্ত্বা	[২.৩.১] সত্ত্বা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	-	২	১	-	-	-	২

৪৫০০০ টাকা/২৬

(মুন্মুন বিশ্বাস)

নির্বাহী প্রকৌশলী (চান্দা), সওজ

তদন্ত বিভাগ

সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা

ও

সওজ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা।