একই তারিখ ও স্মারকে প্রতিস্থাপিত
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়
পরিকল্পনা বিভাগ
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা শাখা
www.plandiv.gov.bd

আওতাধীন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) অগ্রগতি সংক্রান্ত Feedback সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	মো: দেলোয়ার হোসেন অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও এপিএ), পরিকল্পনা বিভাগ
তারিখ	:	০৫ জানুয়ারি ২০২২
সময়	:	বেলা-১১.০০ ঘটিকা
স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ, ভবন-১০, পরিকল্পনা বিভাগ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট ‘ক’

উপস্থিত সকল কর্মকর্তাগণকে স্বাগত ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার নির্দেশিকা অনুসারে প্রতি অর্থবছরের ১৫ জানুয়ারির মধ্যে আওতাধীন অফিসসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা ও ফলাবর্তক (Feedback) প্রদানের নির্দেশনা রয়েছে। সেই আলোকে বাংলাদেশ উন্নয়ন গবেষণা প্রতিষ্ঠান (বিআইডিএস) এর প্রতিনিধি ও এপিএ অনুবিভাগের শাখার কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে এক পর্যালোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় চলতি অর্থবছরে বিআইডিএস-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থাপন করা হয়। বিআইডিএস এর ২টি কার্যক্রমের ক্ষেত্রে ৫টি কার্যক্রম ও ৫টি কর্মসম্পাদন সূচকের বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ে আলোচনা হয়। সভাকে জানানো হয় যে, কর্মসম্পাদন সূচক ১.১.১ এর আলোকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য দুই বার হালনাগাদ করা হয়েছে। কর্মসম্পাদন সূচক ২.১.১ অনুযায়ী প্রাপ্ত মাসিক অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০%। ২.২.১ অনুযায়ী (GRS) বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে। ২.৩.১ অনুযায়ী ২টি ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। ২.৪.১ অনুযায়ী স্টেকহোল্ডারগণের সাথে ১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। এনএপিডি'র অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট নিয়মিত প্রেরণ করা হচ্ছে। ইতোমধ্যে GRS বিষয়ক ৩টি প্রশিক্ষণ এবং স্টেকহোলডারদের সাথে ১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

২.০০ সভায় বিআইডিএস এবং এনএপিডি এর GRS বাস্তবায়ন বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। সভাকে জনানো হয় যে, বাংলাদেশ উন্নয়ন গবেষণা প্রতিষ্ঠান (বিআইডিএস) এবং জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি) প্রতিষ্ঠান দুটি'র সাথে সাধারণ জনগণের সরাসরি কোন যোগাযোগ না থাকায় পাবলিক অভিযোগ তেমন নেই। উক্ত প্রতিষ্ঠানদ্বয়ে আগত সেবা গ্রহীতাগণ কোন অভিযোগ উত্থাপন করলে তাৎক্ষণিক প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক অন্যান্য কর্মসম্পাদন সূচকের কার্যক্রম যথারীতি চলমান রয়েছে।

৩.০০ বিস্তারিত আলোচনান্তে সভায় নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়:

৩.০১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ নির্ধারিত সময়ে বাস্তবায়ন করতে হবে;

৩.০২ বাস্তবায়িত কর্মসম্পাদন সূচকের অনুকূলে প্রমাণক সংরক্ষণ ও সরবরাহ করতে হবে।

৪.০০ পরিশেষে আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
০৫/০১/২০২২
(মো: দেলোয়ার হোসেন)
অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও এপিএ)
পরিকল্পনা বিভাগ

অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য

নং-২০.০০.০০০০.৩২৮.৪৩.০০১.২১.৪৩৪

তারিখঃ ২২ পৌষ ১৪২৮
০৬ জানুয়ারি ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা
২. যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৩. উপসচিব (এপিএ/বাজেট), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৪. পরিচালক (প্র: ও অ:), এনএপিডি, নীলক্ষেত, ঢাকা
৫. সচিব, বাংলাদেশ উন্নয়ন গবেষণা প্রতিষ্ঠান, আগারগাঁও, ঢাকা
৬. গবেষণা কর্মকর্তা (এপিএ), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৭. প্রশাসনিক কর্মকর্তা (এপিএ), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৮. প্রশাসনিক কর্মকর্তা (বিআইডিএস), আগারগাঁও, ঢাকা

অনুলিপি সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১. সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
২. প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
৩. অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও এপিএ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৪. যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৫. সংশ্লিষ্ট নথি

০৬/১/2022

(মোঃ রফিকুল ইসলাম)
সিনিয়র সহকারী সচিব
পরিকল্পনা বিভাগ
ফোনঃ ৪৮১১২০৫৮
ro.pms@plandiv.gov.bd

৪.০০ সভায় এনএপিডি ও বিআইডিএস এর সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা করা হয়। বিআইডিএস-কে কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২টি প্রশিক্ষণ ও ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার পরামর্শ প্রদান করা হয়। সম্পাদিত কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে যথাযথ প্রমাণক সংরক্ষণ করার বিষয়ে সভায় নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

৫.০০ বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

৫.০১ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে;

৫.০২ বিআইডিএস-কে ২টি প্রশিক্ষণ ও ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে;

৫.০৩ সম্পাদিত কর্মসম্পাদন সূচকের প্রমাণক সংরক্ষণ ও সরবরাহ করতে হবে।

৬.০০ পরিশেষে অন্য কোন আলোচনার বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
১২/০১/২০২২
(মো: দেলোয়ার হোসেন)
অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও এপিএ)
পরিকল্পনা বিভাগ

নং-২০.০০.০০০০.৩২৮.৪৪.০০১.২১.**৪৪৮**

তারিখঃ ২৮ পৌষ ১৪২৮ / ১২ জানুয়ারি ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
২. উপসচিব (এপিএ/বাজেট), পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৩. পরিচালক (প্র: ও অ:), এনএপিডি, নীলক্ষেত, ঢাকা
৪. সচিব, বাংলাদেশ উন্নয়ন গবেষণা প্রতিষ্ঠান, আগারগাঁও, ঢাকা
৫. গবেষণা কর্মকর্তা (এপিএ/এনএপিডি), পরিকল্পনা বিভাগ/এনএপিডি, ঢাকা
৬. প্রশাসনিক কর্মকর্তা (এপিএ/বিআইডিএস), পরিকল্পনা বিভাগ/বিআইডিএস, ঢাকা

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

১. সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
২. অতিরিক্ত সচিব (বাজেট), মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৩. যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, পরিকল্পনা বিভাগ, ঢাকা
৪ সংশ্লিষ্ট নথি

12/1/2022

(মোঃ রফিকুল ইসলাম)
সিনিয়র সহকারী সচিব
পরিকল্পনা বিভাগ
ফোনঃ ৪৮১১২০৫৮
ro.pms@plandiv.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়
পরিকল্পনা বিভাগ
কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা শাখা
www.plandiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি পর্যালোচনা ও অধীন দপ্তরের অর্ধবার্ষিক Feedback

সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	জনাব মো: দেলোয়ার হোসেন, অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও এপিএ) পরিকল্পনা বিভাগ
তারিখ	:	০৬ জানুয়ারি ২০২২
সময়	:	বেলা-১২.০০ ঘটিকা
স্থান	:	সম্মেলন কক্ষ (ব্লক-১০, কক্ষ-০৩), পরিকল্পনা বিভাগ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সভায় আগত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভায় জানানো হয় যে, পরিকল্পনা বিভাগের চলতি ২০২১-২২ অর্থবছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির (এপিএ) আবশ্যকীয় কৌশলগত উদ্দেশ্যের আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) কর্মপরিকল্পনা রয়েছে। এই কর্মপরিকল্পনার ৪টি কার্যক্রমের অধীন ৪টি কর্মসম্পাদন সূচক রয়েছে। চলতি অর্থবছরে ২য় কোয়ার্টার পর্যন্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপ:

কার্যক্রম	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
(১) ১.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	কমিটি ২টি সভা করেছে এবং সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়িত হয়েছে।
(২) ১.২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	২বার হালনাগাদ করা হয়েছে।
(৩) ২.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।
(৪) ২.২.১ স্টেকহোল্ডারদের নিয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

২.০০ অধীন দপ্তর বিআইডিএস এর সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন অগ্রগতি: বিআইডিএস এর ৪টি কার্যক্রমের আওতায় ৪টি কর্মসম্পাদন সূচক রয়েছে। যার বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপ:

কার্যক্রম	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
(১) ১.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	শতভাগ বাস্তবায়িত।
(২) ১.২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ	২বার হালনাগাদ করা হয়েছে।
(৩) ১.৩.১ প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে।
(৪) স্টেকহোল্ডারদের সাথে অবহিতকরণ সভা	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

৩.০০ অধীন দপ্তর এনএপিডি এর সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন অগ্রগতি: এনএপিডি এর ৪টি কার্যক্রমের আওতায় ৪টি কর্মসম্পাদন সূচক রয়েছে। যার বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপ:

কার্যক্রম	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
(১) ১.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে
(২) ১.২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ	ত্রৈমাসিক হালনাগাদকৃত
(৩) ১.৩.১ প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৩টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে।
(৪) স্টেকহোল্ডারদের সাথে অবহিতকরণ সভা	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।