

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
ঢাকা

নং-১৯.০০.০০০০.৫৩০.২৭.০০৫.২৩-৩৯১

তারিখঃ ১২ জুলাই ২০২৩

**বিষয়ঃ পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার আওতাধীন সূচকসমূহের বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

**প্রমাণকঃ** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জুলাই ২০২২-জুন ২০২৩ অর্থবছরের ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।



(মোঃ খায়রুল বাশার)  
পরিচালক (কনসুলার ও এমআরপি)  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

মন্ত্রিপরিষদ সচিব  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃষ্টি আর্কষণঃ জনাব মোঃ উসমান গণি  
সিনিয়র সহকারী সচিব  
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়  
কনস্যুলার ও কল্যাণ অনুবিভাগ  
ঢাকা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা; ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	হালনাগাদ তথ্য ওয়েবসাইটে প্রদান করা হয়েছে। স্ক্রিনশট সংযুক্ত করা হলো।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। * ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জুলাই ২০২২-জুন ২০২৩ অর্থবছরের এক বছরের সামগ্রিক অভিযোগ ব্যবস্থাপনার চিত্র GRS website থেকে সংযুক্ত করা হলো। বিগত সময়ের সকল অভিযোগ এ সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। * ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জুলাই ২০২২-জুন ২০২৩ অর্থবছরের ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। * ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।
		[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	২০২২-২৩ অর্থবছরে দুটি (২ টি) প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। (১) ২০ মার্চ ২০২৩ (২) ১৯ এপ্রিল ২০২৩ প্রশিক্ষণের নোটিশ সংযুক্ত করা হলো। * ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	২০২২-২৩ বছরের যে কোন সময়ে মোট দুটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার কথা; সব কয়টি (২টি) অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। (১) ২৩ মার্চ ২০২৩ (২) ২২ জুন ২০২৩ সভার নোটিশ, আলোচ্যসূচী ও উপস্থিতির তালিকা সংযুক্ত করা হলো। * ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।

প্রমাণকঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জুলাই ২০২২-জুন ২০২৩ অর্থবছরের ১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সংযুক্ত করা হলো।





## Bangabandhu Sheikh Mujibur Rahman FATHER OF THE NATION

The life of Bangabandhu Sheikh Mujibur Rahman is the saga of a great leader turning independence into an armed struggle that liberated a nation and created independent Bangladesh. The country achieved its independence under his indefatigable leadership in 1971.


[About Us](#)
[Missions](#)
[Affiliated Organization](#)
[Media Center](#)
[Notice/Circular](#)
[Publications](#)
[Contact Us](#)
[myGov](#)
[Blue Economy](#)
[Economic Diplomacy](#)
[Bangabandhu Corner](#)
[Combat Corona](#)

Text size

A

A

A

Color

C

C

C

C



Last updated: 21 June 2022

## GRS Onik and Appeal Officer

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম, পদবি, মোবাইল ও ই-মেইল আইডি	দায়িত্ব
০১।	জনাব মোঃ মনোয়ার মোকাররম পরিচালক (এমআরপি ও কনস্যুলার) মোবাইল: +8801767169793 ই-মেইল: consularqueries@mofa.gov.bd	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
০২।	মিজ্ ওয়াহিদা আহমেদ মহাপরিচালক (আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহ) ফোন: +8802223358479 ই-মেইল: dgio@mofa.gov.bd	আপিল কর্মকর্তা

Hon'ble Foreign Minister

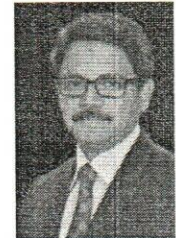


H.E. Dr. A. K. Abdul Momen, M.P.

Profile

Write to the Foreign Minister

Hon'ble State Minister



H.E. Mr. Md. Shahriar Alam, MP

Profile

Twitter (@MdShariarAlam)

Write to the State Minister

Foreign Secretary

Mr. Masud Bin Momen  
(Senior Secretary)

Profile

Write to the Foreign Secretary

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

০১ জুলাই, ২০২২ - ৩০ জুন, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

অফিসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
	(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
মন্ত্রণালয় অফিস সমূহ										
পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়	৮৩	০	০	৩৫	১১৮	৬২	২৪	৭	৪	৭২.৮৮
সর্বমোট	৮৩			৩৫	১১৮	৬২	২৪	৭	৪	৭২.৮৮

পারদর্শক মন্ত্রণালয়ের জুলাই ২০২২ হতে-জুন ২০২৩  
সময়ের বার্ষিক প্রতিবেদন।

