অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ব্যবহারকারী নির্দেশিকা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

অনলাইনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং পরবর্তী কার্যক্রমের পদ্ধতি

পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সহযোগিতায়
প্লাটফর্মস ফর ডায়ালগ

Implemented by: REVE Systems

Funded by
the European Union

সূচিপত্র

১	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	৩
১.১	লগইন করা	৩
১.২	প্রোফাইল ব্যবস্থাপনা	৫
১.৪	লগআউট	৭
২	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	৮
২.১	অভিযোগ তালিকা	৮
২.১.১	আগত	৮
২.১.৪	নিষ্পত্তিকৃত	৯
২.১.৫	সময় অতিক্রান্ত	১০
২.২	অভিযোগের বিস্তারিত তথ্য	১১
২.২.১	বিবরণ	১১
২.২.১.১	সেবার বিবরণ	১১
২.২.১.২	অভিযোগকারীর তথ্য	১২
২.২.১.৩	ইতিপূর্বে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ	১৩
২.২.১.৪	অনিক/ আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি	১৪
২.২.১.৫	ফাইলসমূহ	১৫
২.২.১.৬	ফাইল প্রিভিউ	১৫
২.২.১.৭	অভিযোগ প্রিন্ট	১৭
২.২.২	গৃহীত কার্যক্রম	১৭
২.২.৩	পদক্ষেপ গ্রহণ	১৯
২.২.৩.১	মতামতের জন্য প্রেরণ	২০
২.২.৩.২	অন্য দপ্তরে প্রেরণ	২১
২.২.৩.৩	অপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	২২
২.২.৩.৪	নথিভুক্ত	২২
২.২.৩.৫	তদন্ত	২৩
২.২.৩.৬	সেবাপ্রদানের নির্দেশিকা	২৩

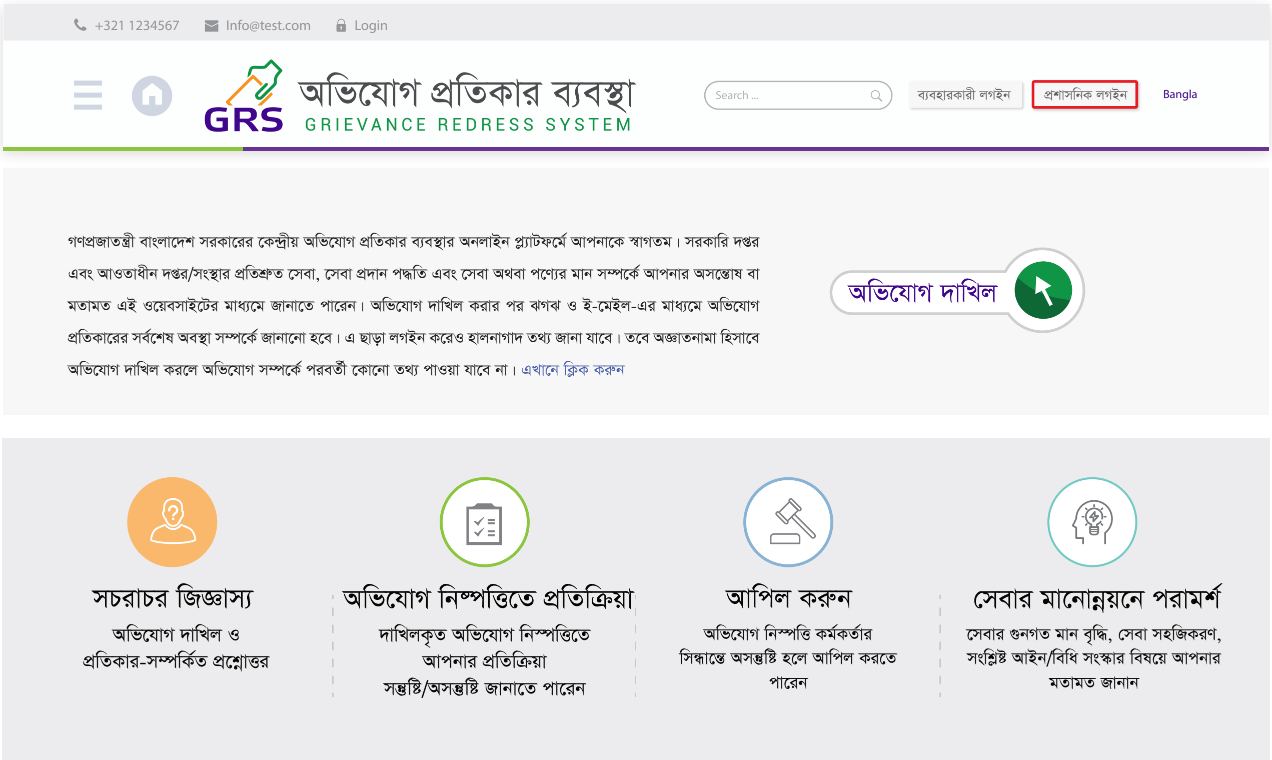
২.২.৩.৭	সাক্ষ্য-প্রমাণের অনুরোধ	২৪
২.২.৩.৮	নিষ্পত্তি	২৪
৩	ড্যাশবোর্ড	২৮
৩.১	দপ্তর ব্যবস্থাপনা	২৮
৩.২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সামগ্রিক চিত্র	২৮
৩.৩	দপ্তরসমূহের সময় ভিত্তিক প্রতিবেদন	৩০
৩.৪	মাসিক প্রতিবেদন	৩০
৩.৫	মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন	৩১
৩.৬	স্তর ভিত্তিক প্রতিবেদন	৩১
৩.৭	ভৌগোলিক অবস্থান ভিত্তিক প্রতিবেদন	৩২
৩.৮	অভিযোগ রেজিস্টার	৩২
৩.৯	সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ	৩৩
৩.১০	নিষ্পত্তি হওয়া অভিযোগ	৩৩
৩.১১	শাখাভিত্তিক বিভাজন	৩৪
৩.১২	সেবাভিত্তিক বিভাজন	৩৫
৩.১৩	প্রতিক্রিয়া	৩৫
৩.১৪	চিত্রলেখ	৩৬
৩.১৫	আপিলকৃত অভিযোগসমূহের তালিকা	৩৬
৩.১৬	তাগিদ তালিকা	৩৭
৩.১৭	পরামর্শের তালিকা	৩৭
৩.১৮	অভিযোগ নিষ্পত্তি	৩৮
৩.১৮.১	অভিযোগের মাধ্যম	৩৮
৩.১৮.২	আপিলের মাধ্যম	৩৯
৩.১৮.৩	আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন	৩৯
৩.১৮.৪	পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা	৩৯
৪	কালো তালিকা	৪১
৫	একাধিক দায়িত্ব	৪৩

১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস অ্যানাবলড প্রতিটি অফিসে একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার ক্ষোভ বা অসন্তোস জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। একজন অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে আপনি যাচাই বাছাই করে অভিযোগের ব্যাপারে আপনার সিদ্ধান্ত জানাতে পারবেন ও নাগরিকের সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে পারবেন। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন।

১.১ লগইন করা

চিত্র-১.১ এ প্রদর্শিত ল্যান্ডিং পেইজের উপরে ডানপাশে “প্রশাসনিক লগইন” বাটনে ক্লিক করলে লগইন পেইজটি আসবে।



চিত্র-১.১ ল্যান্ডিং পেইজ

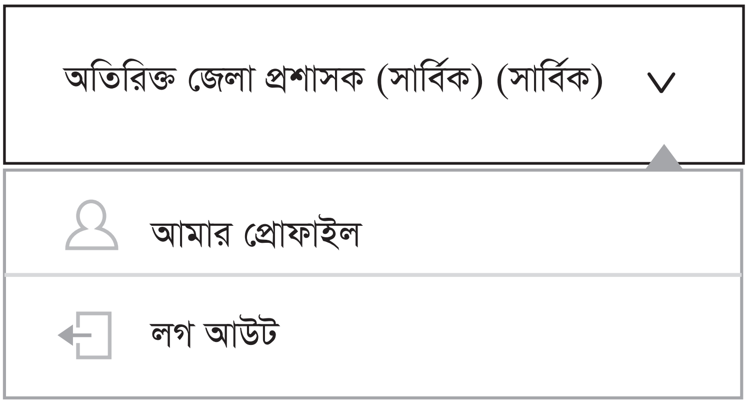
চিত্র দেখানো বক্সগুলোতে আপনি আপনার ইউজারনেম ও পাসওয়ার্ড সঠিকভাবে প্রদান করবেন। লগইন বাটনে প্রেস করার পর সকল তথ্য প্রদান সঠিক হয়ে থাকলে আপনি আপনার অভিযোগ তালিকার পেইজটি দেখতে পাবেন। অন্যথায় স্ক্রিনে সতর্কতামূলক মেসেজ দেখা যাবে।

চিত্র-১.২ লগইন

আগেই লগইন করা হয়ে থাকলে “ড্যাশবোর্ড” বাটনে ক্লিক করে সরাসরি আপনি ড্যাশবোর্ড পেইজে যেতে পারবেন।

১.২ প্রোফাইল ব্যবস্থাপনা

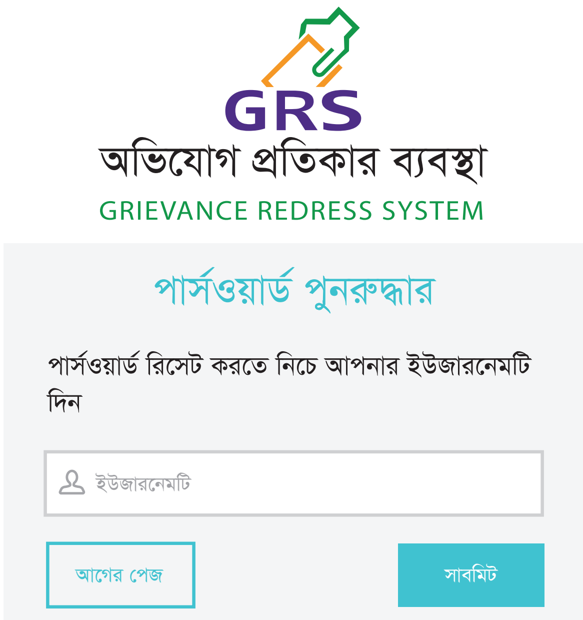
চিত্র-১.৩ এ নির্দেশিত “আমার প্রোফাইল” এ ক্লিক করলে doptor.gov.bd এর পেইজে আপনাকে নিয়ে যাওয়া হবে। সেখানে একজন একসেবা দপ্তর ইউজার হিসেবে আপনি আপনার প্রোফাইল আপডেট করতে পারবেন।



চিত্র-১.৩ প্রোফাইল আপডেট

১.৩ পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে করণীয়

কোনো কারণে পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে চিত্র-১.৪ এ প্রদর্শিত “পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার” বাটনে ক্লিক করলে নিম্নোক্ত ট্যাব আসবে।



চিত্র-১.৪ পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার

আপনার ইউজারনেমটি এখানে পুনরায় প্রবেশ করে সাবমিট করলে নতুন পাসওয়ার্ড সম্বলিত এসএমএস পাবেন। সেটি সংরক্ষণ করুন ও পরবর্তী লগইনের জন্য ব্যবহার করুন।

১.৫ লগআউট

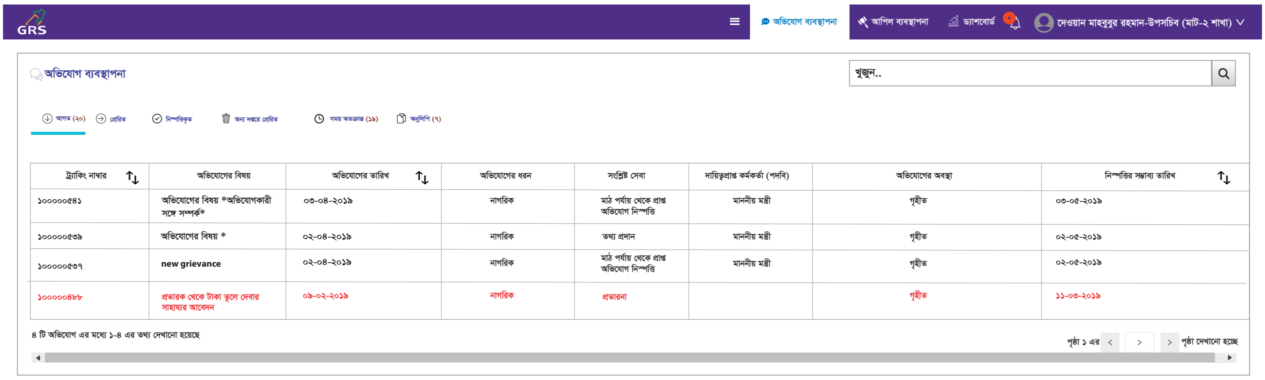
"লগআউট" এ ক্লিক করলে আপনি আপনার বর্তমান লগইন অবস্থা থেকে বের হয়ে যেতে পারবেন।

২ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

কোনো কারণে পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে চিত্র-১.৪ এ প্রদর্শিত “পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার” বাটনে ক্লিক করলে নিম্নোক্ত ট্যাব আসবে।

২.১ অভিযোগ তালিকা

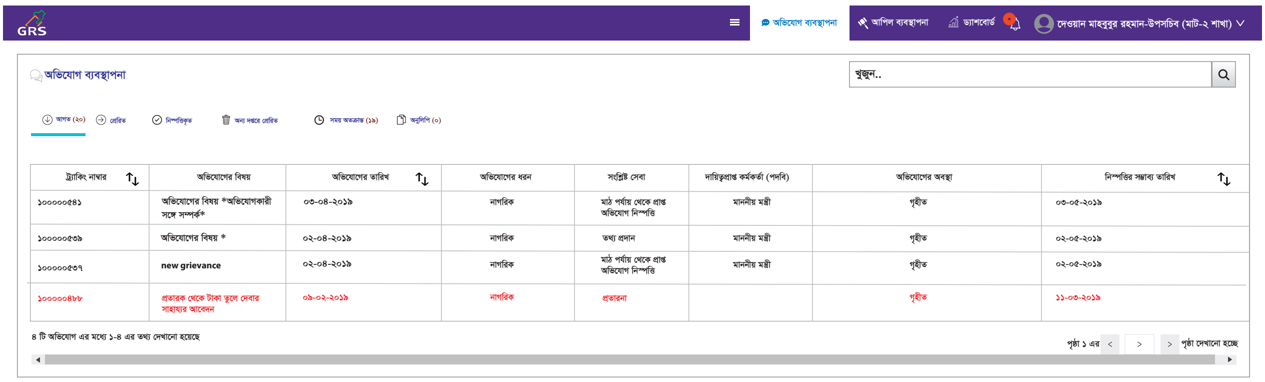
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় সার্থকভাবে লগইন করার পর, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে সিস্টেম আপনাকে প্রথমেই অভিযোগের তালিকা প্রদর্শন করবে। অভিযোগ তালিকায় আপনি চিত্র-২.১ এ প্রদর্শিত রূপ ও কার্যক্রম পাবেন। নিম্নে বিস্তারিত বিবরণ দেওয়া হল।



চিত্র-২.১ঃ অভিযোগ তালিকা (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

২.১.১ আগত

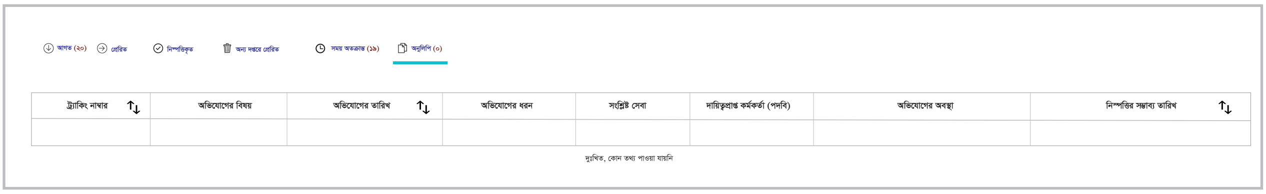
আগত তালিকায় সে সব অভিযোগ তালিকাবদ্ধ থাকে যা আপনার কাছে পাঠানো হয়েছে। একজন নাগরিক বা কর্মকর্তা/কর্মচারী যখন অভিযোগ দাখিল করেন, তখন অভিযোগটি এই তালিকায় দেখাবে। এছাড়াও, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার মতামত প্রেরণ করলে, অভিযোগের তদন্ত প্রতিবেদন প্রদান করা হলে, অন্য দপ্তর হতে প্রেরিত হলে, ইত্যাদি যে-কোনো ক্ষেত্রে আপনার কোনো কার্যক্রম গ্রহণ করতে হলে এই তালিকায় অভিযোগসমূহ দেখাবে। উক্ত অভিযোগসমূহে কার্যক্রম গ্রহণ করতে হলে অথবা বিস্তারিত দেখতে সংশ্লিষ্ট সারিতে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র-২.২- আগত

২.১.২ অনুলিপি

অনুলিপি তালিকায় সে সকল অভিযোগ তালিকাবদ্ধ থাকে যা আপনার কাছে আপনার অবগতির জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। অর্থাৎ, আওতাধীন দপ্তর থেকে কোনো অভিযোগ যদি আপনার অবগতির জন্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে, অথবা আপনার দপ্তর সংক্রান্ত নয় কিন্তু আপনার অবগতির প্রয়োজন আছে, এমন অভিযোগসমূহ এই তালিকায় দেখানো হবে। উক্ত অভিযোগসমূহে কোনো কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে না, কিন্তু বিস্তারিত ক্লিক করে বিবরণ দেখা যাবে।



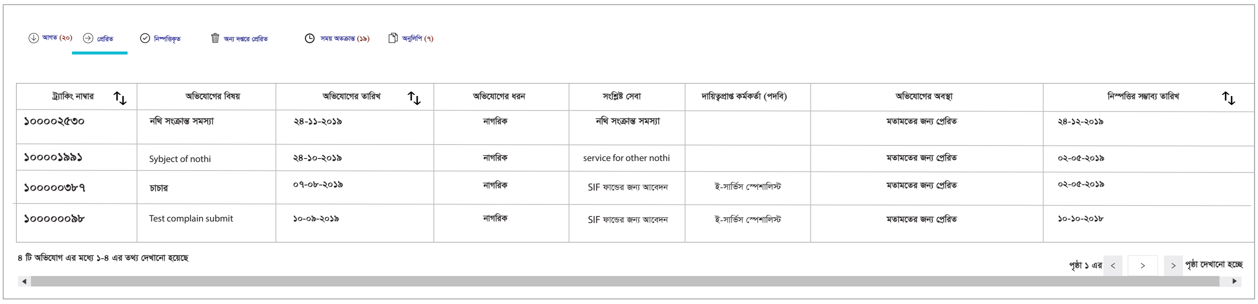
ট্র্যাকিং নাম্বার	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের ধরন	সংশ্লিষ্ট সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি)	অভিযোগের অবস্থা	নিস্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ

দুঃখিত, কোন তথ্য পাওয়া যায়নি

চিত্র- ২.৩-অনুলিপি

২.১.৩ প্রেরিত

প্রেরিত তালিকায় আপনার প্রেরিত সকল অভিযোগ থাকে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসাবে আপনি কাউকে মতামতের জন্য প্রেরণ করলে, তদন্তের উদ্যোগ নিলে আলোচ্য অভিযোগটি প্রেরিত তালিকায় দৃশ্যমান হবে।



ট্র্যাকিং নাম্বার	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের ধরন	সংশ্লিষ্ট সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি)	অভিযোগের অবস্থা	নিস্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ
১০০০০২৫৩০	নথি সংক্রান্ত সমস্যা	২৪-১১-২০১৯	নাগরিক	নথি সংক্রান্ত সমস্যা		মতামতের জন্য প্রেরিত	২৪-১২-২০১৯
১০০০০১৯৯১	Sybject of nothi	২৪-১০-২০১৯	নাগরিক	service for other nothi		মতামতের জন্য প্রেরিত	০২-০৫-২০১৯
১০০০০০৩৮৭	চাচার	০৭-০৮-২০১৯	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	ই-সার্ভিস স্পেশালিস্ট	মতামতের জন্য প্রেরিত	০২-০৫-২০১৯
১০০০০০০৯৮	Test complain submit	১০-০৯-২০১৯	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	ই-সার্ভিস স্পেশালিস্ট	মতামতের জন্য প্রেরিত	১০-১০-২০১৮

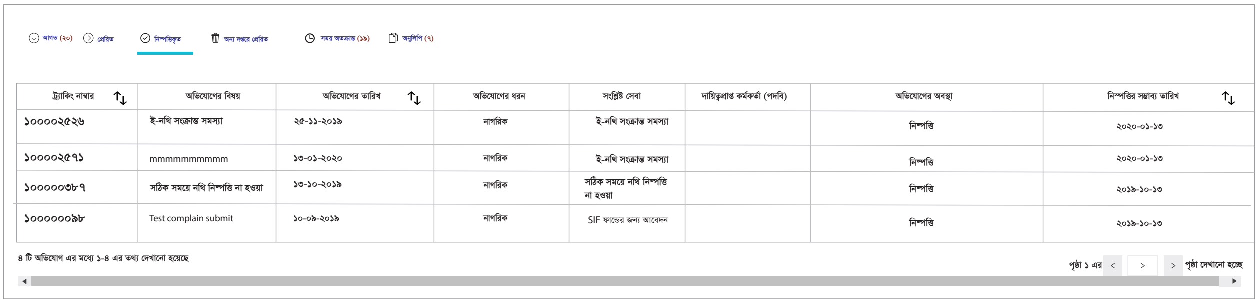
৪ টি অভিযোগ এর মধ্যে ১-৪ এর তথ্য দেখানো হয়েছে

পৃষ্ঠা ১ এর < > > পৃষ্ঠা দেখানো হচ্ছে

চিত্র-২.৪- প্রেরিত

২.১.৪ নিষ্পত্তিকৃত

আপনার দপ্তরে নিষ্পত্তিকৃত সকল অভিযোগের তালিকা এখানে দেখাবে। নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত দেখা যাবে, কিন্তু কোনো কার্যক্রম গ্রহণ করা যাবে না।



ট্র্যাকিং নাম্বার	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের ধরন	সংশ্লিষ্ট সেবা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি)	অভিযোগের অবস্থা	নিস্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ
১০০০০২৫২৬	ই-নথি সংক্রান্ত সমস্যা	২৫-১১-২০১৯	নাগরিক	ই-নথি সংক্রান্ত সমস্যা		নিস্পত্তি	২০২০-০১-১৩
১০০০০২৫৭১	mmmmmmmmmm	১৩-০১-২০২০	নাগরিক	ই-নথি সংক্রান্ত সমস্যা		নিস্পত্তি	২০২০-০১-১৩
১০০০০০৩৮৭	সঠিক সময়ে নথি নিস্পত্তি না হওয়া	১৩-১০-২০১৯	নাগরিক	সঠিক সময়ে নথি নিস্পত্তি না হওয়া		নিস্পত্তি	২০১৯-১০-১৩
১০০০০০০৯৮	Test complain submit	১০-০৯-২০১৯	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন		নিস্পত্তি	২০১৯-১০-১৩

৪ টি অভিযোগ এর মধ্যে ১-৪ এর তথ্য দেখানো হয়েছে

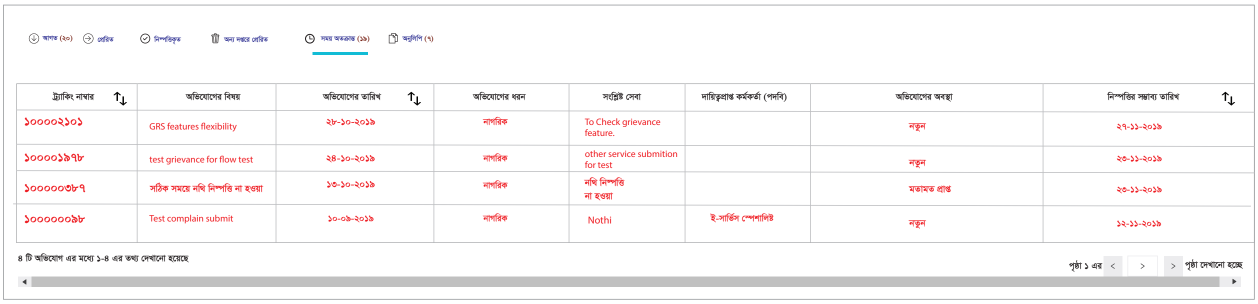
পৃষ্ঠা ১ এর < > > পৃষ্ঠা দেখানো হচ্ছে

চিত্র-২.৫- নিষ্পত্তিকৃত

কোনো অভিযোগ আপনার দপ্তরে প্রদানকৃত সেবা সংক্রান্ত না হলে, অথবা অভিযোগের তথ্যভিত্তির অভাব বা অপূর্ণ থাকলে অথবা অভিযোগটি বস্তুনিষ্ঠ না হলে এবং অভিযোগটি গুরুতর কোনো বিষয় সংক্রান্ত নয় এরূপ প্রতীয়মান হলে নথিভুক্ত করা হয়ে থাকে। নিষ্পত্তিকৃত সকল অভিযোগ, এই তালিকায় দেখতে পাবেন। বিস্তারিত দেখতে হলে সারিতে ক্লিক করুন।

২.১.৫ সময় অতিক্রান্ত

কোনো অভিযোগের সমাধান করার সময়সীমা ১ মাস (তদন্তাধীন ক্ষেত্রে ২ মাস)। যা অতিক্রম করলে এই তালিকায় দেখাবে। এছাড়া, আপনি মতামতের জন্য প্রেরণকালে বেঁধে দেওয়া নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে উত্তর দিতে ব্যর্থ হলে, এই তালিকায় দেখাবে।



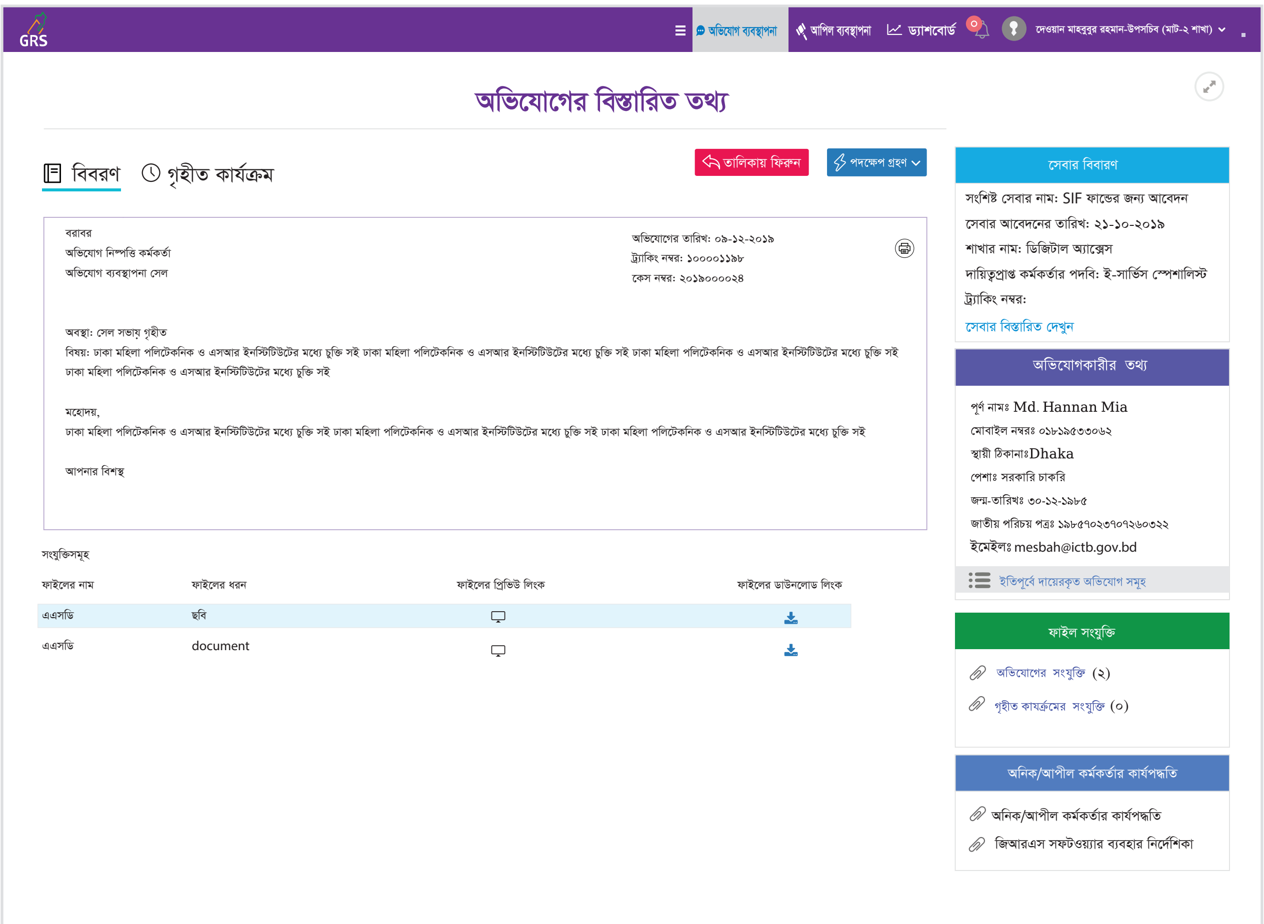
চিত্র- ২.৬-সময় অতিক্রান্ত

২.২ অভিযোগের বিস্তারিত তথ্য

আপনি প্রতিটি অভিযোগ সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য 'অভিযোগ' বাটনে ক্লিক করবেন।

২.২.১ বিবরণ

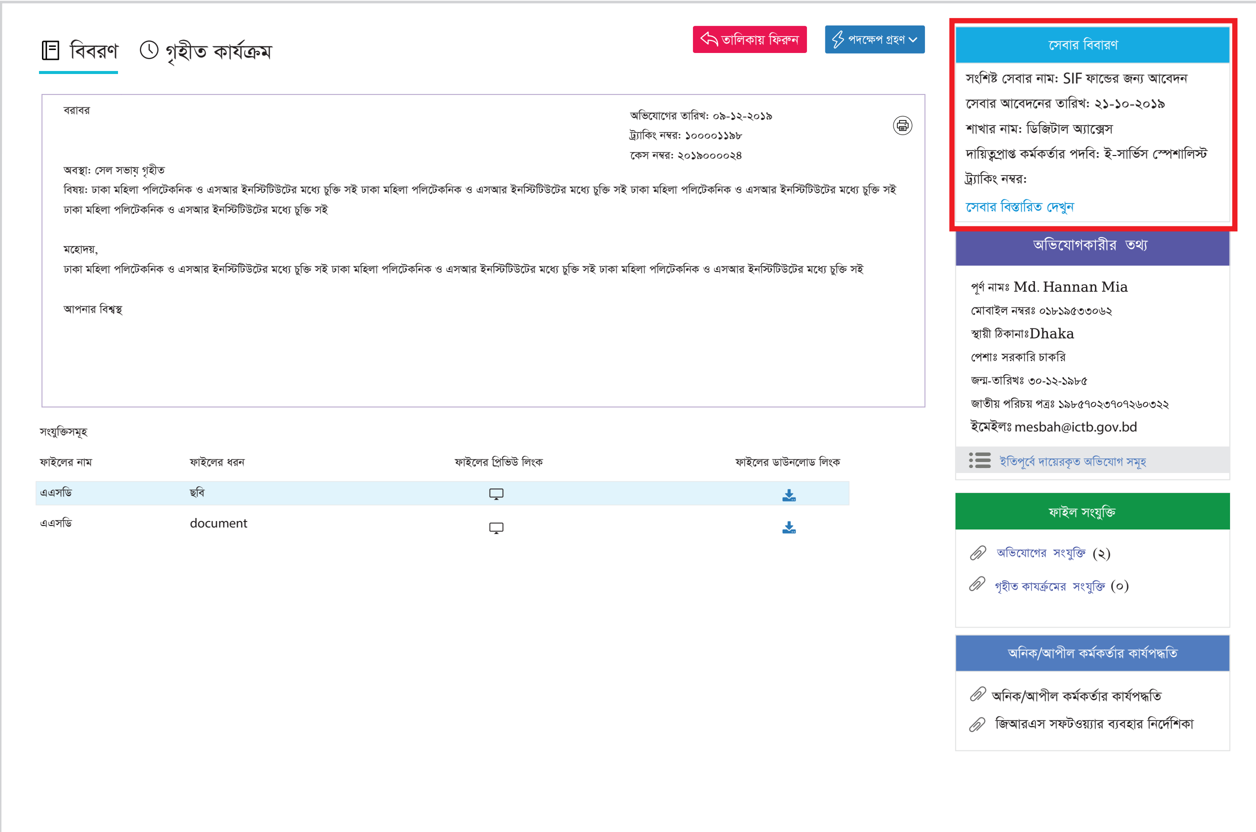
অনিক যদি ইনবক্সের কোনো অভিযোগ- এ ক্লিক করেন তাহলে অভিযোগটি ওপেন হয়ে যাবে।



চিত্র-২.৭- বিবরণ

২.২.১.১ সেবার বিবরণ

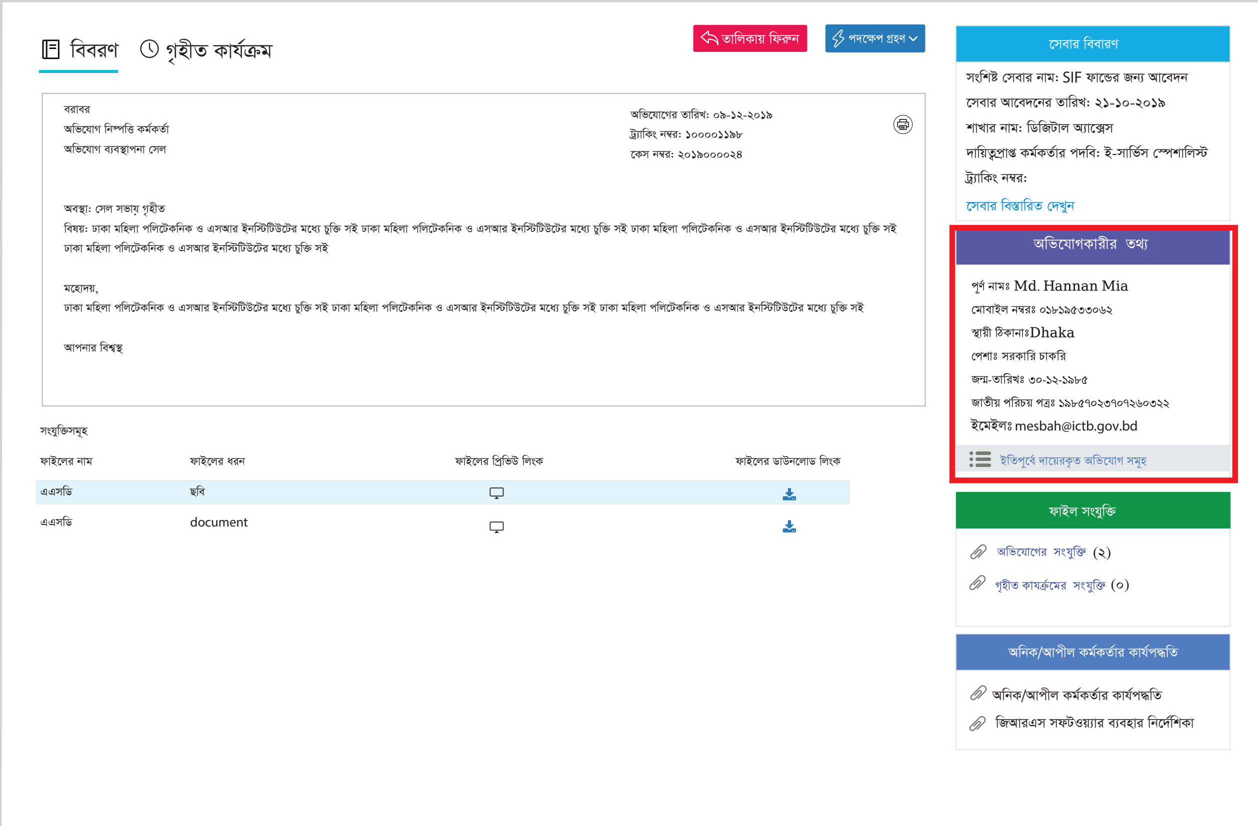
পেইজের ডান পাশে উপরের দিকে সেবার বিবরণ দেওয়া আছে, এখানে অনিক সংশ্লিষ্ট সেবার নাম, সেবা আবেদনের তারিখ ও ট্র্যাকিং নম্বর দেখতে পারবেন।



চিত্র- ২.৮- সেবার বিবরণ

২.২.১.২ অভিযোগকারীর তথ্য

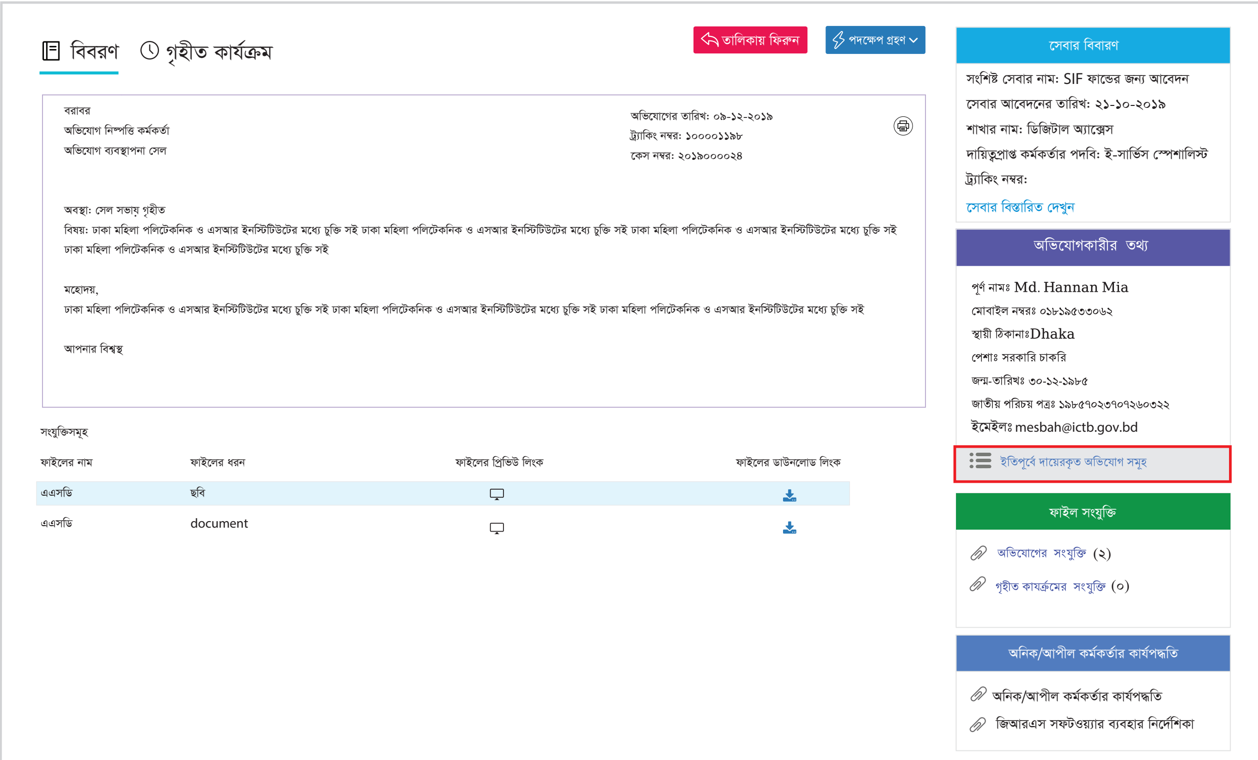
সেবার বিবরণের ঠিক নিচের দিকে, অভিযোগকারীর তথ্য দেওয়া আছে, এখানে অভিযোগকারীর পূর্ণ নাম, মোবাইল নম্বর, স্থায়ী ঠিকানা, পেশা, জন্ম তারিখ, জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর, ই-মেইল দেখা যাবে।

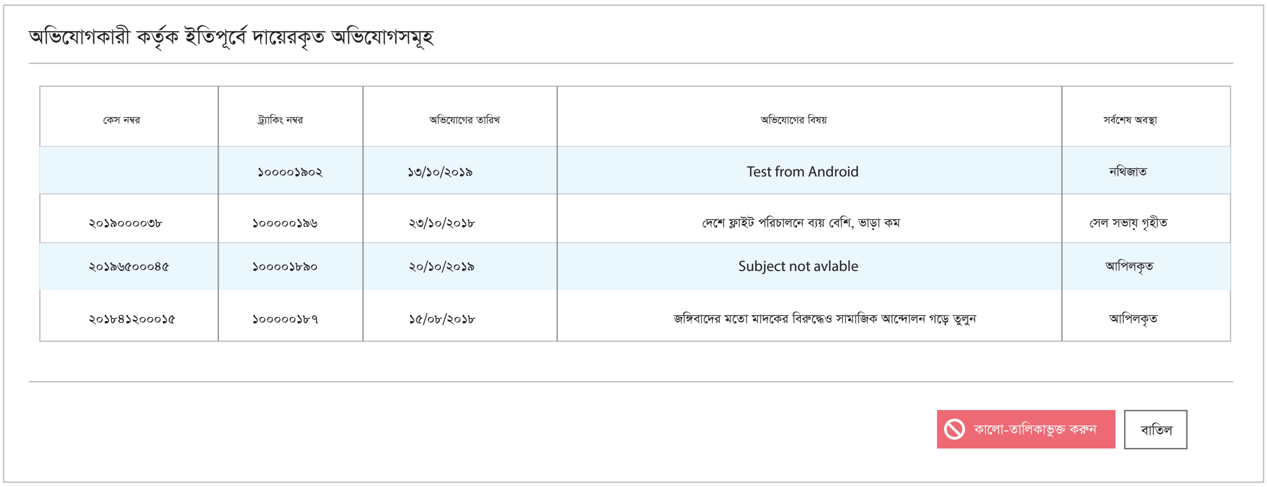


চিত্র-২.৯-অভিযোগকারীর তথ্য

২.২.১.৩ ইতিপূর্বে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ

অনিক ইতিপূর্বে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহে ক্লিক করলে অভিযোগকারী পূর্বে কোনো অভিযোগ করেছেন কিনা তা কালো তালিকা থেকে দেখতে পারবেন।

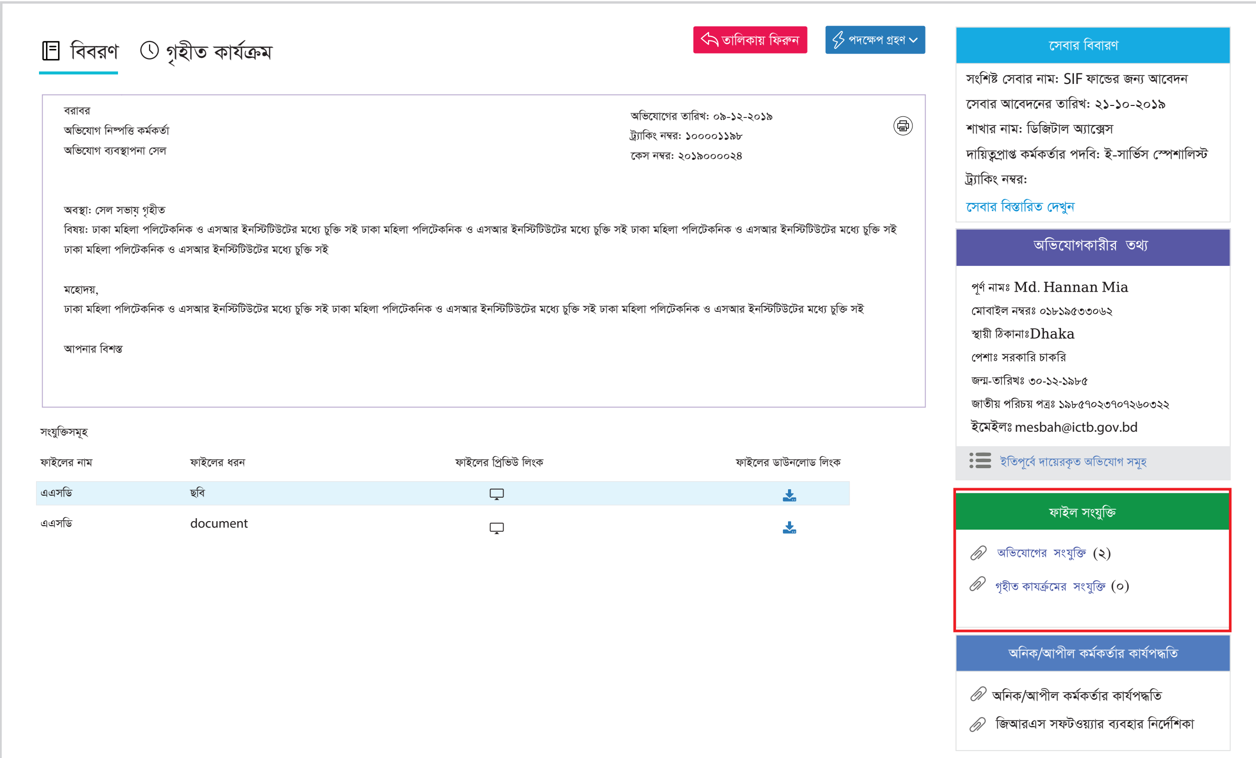




চিত্র -২.১০- ইতিপূর্বে দায়েরকৃত অভিযোগসমূহ

২.২.১.৪ ফাইল সংযুক্তি

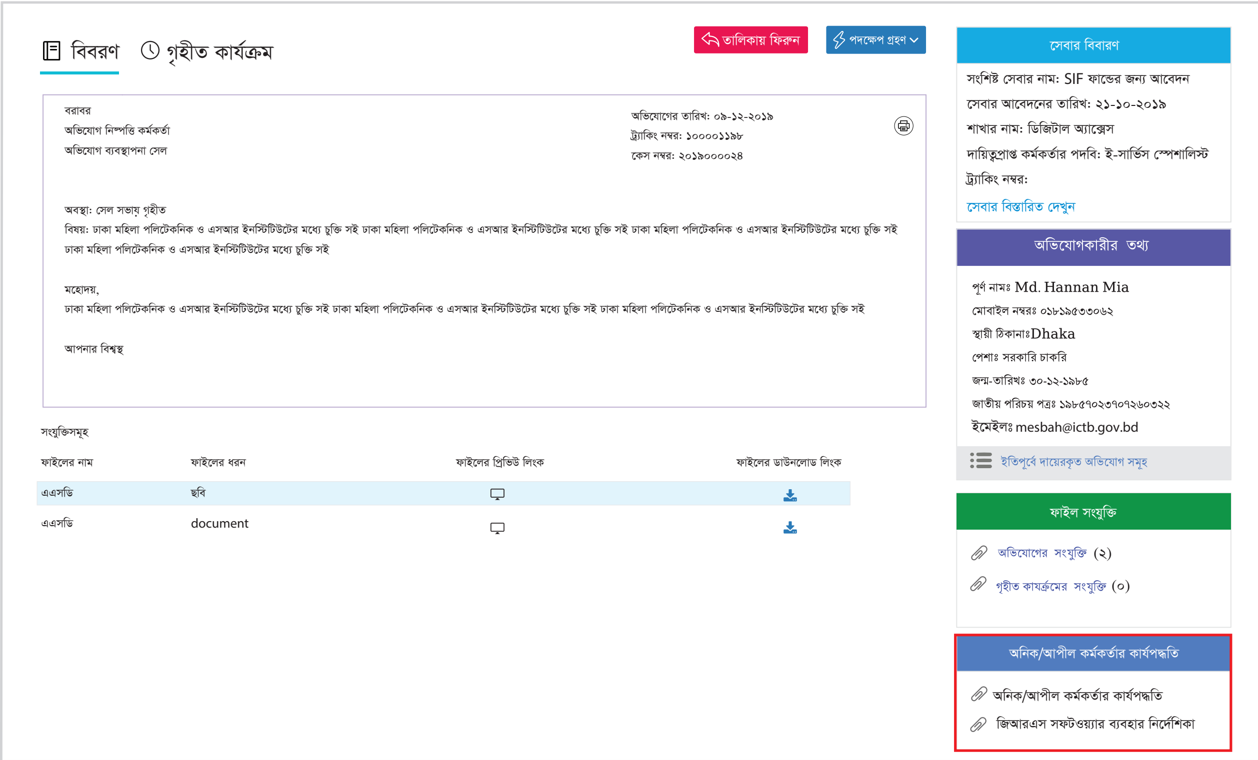
অভিযোগকারী অভিযোগের সাথে কোনো ফাইল সংযুক্ত করলে তা এই ফাইল সংযুক্তিতে থাকবে। অনিক অভিযোগের সংযুক্তিতে ক্লিক করে সংযুক্ত ফাইল দেখতে পারবেন।



চিত্র- ২.১১-ফাইল সংযুক্তি

২.২.১.৪ অনিক/ আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

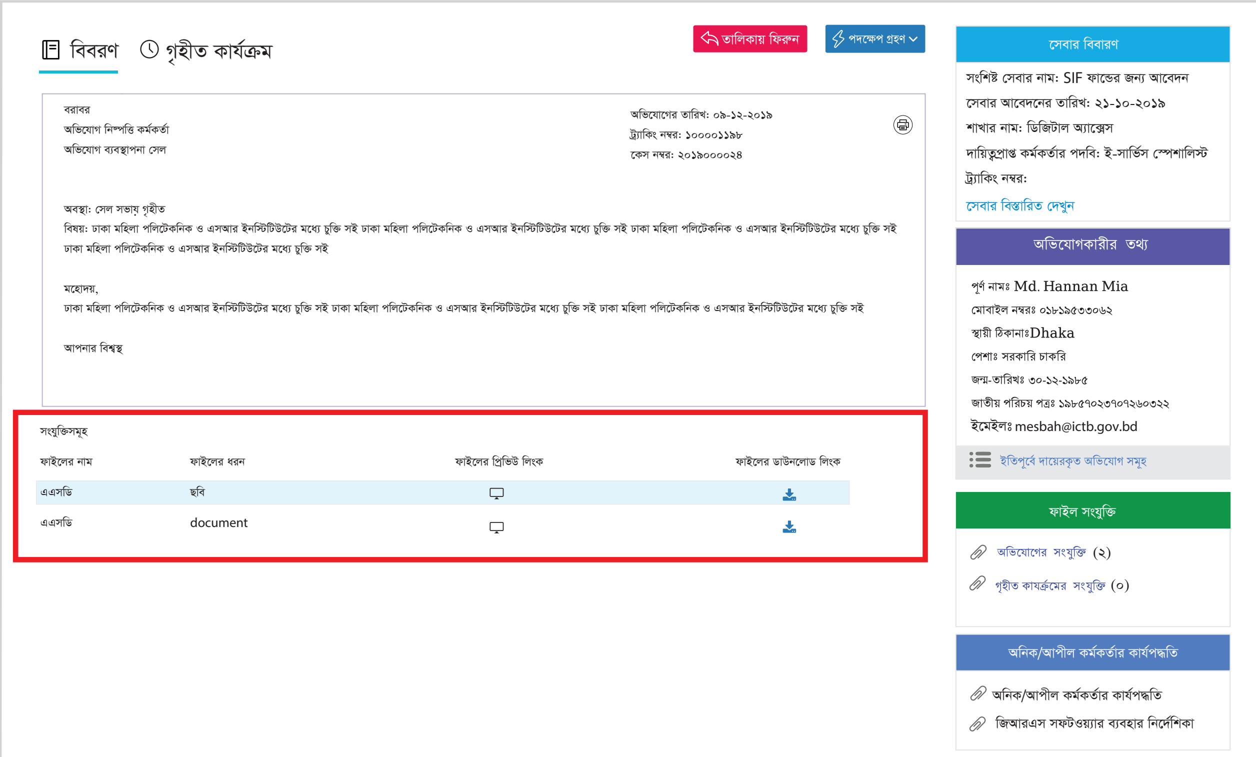
আপিল কর্মকর্তার কার্যপ্রণালী দেখতে এখানে 'অনিক/ আপিল কর্মকর্তার পদ্ধতি', অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সফটওয়্যার ব্যবহার নির্দেশিকাতে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র- ২.১২-অনিক/ আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি

২.২.১.৫ ফাইলসমূহ

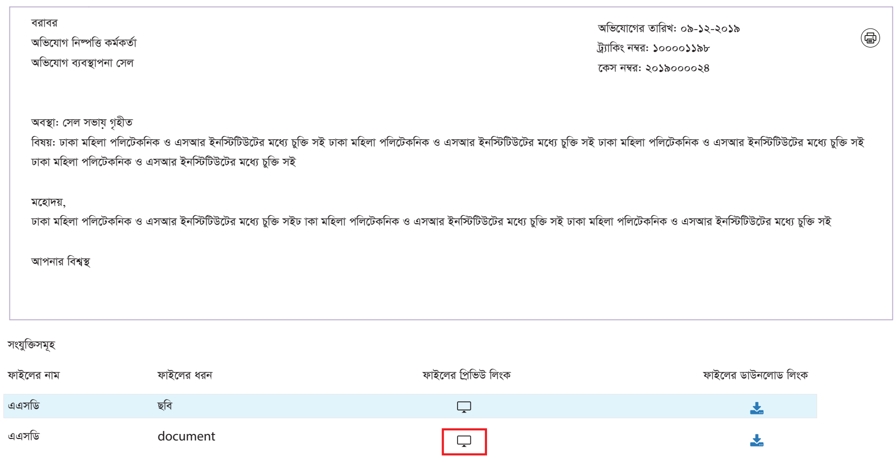
অনিক অভিযোগকারীর ফাইল সংযুক্তিসমূহ ডাউনলোড করে নিতে পারবেন, সেক্ষেত্রে অনিককে ফাইলের ডাউনলোড লিংক কলামে গিয়ে ডাউনলোড বাটনে ক্লিক করতে হবে।



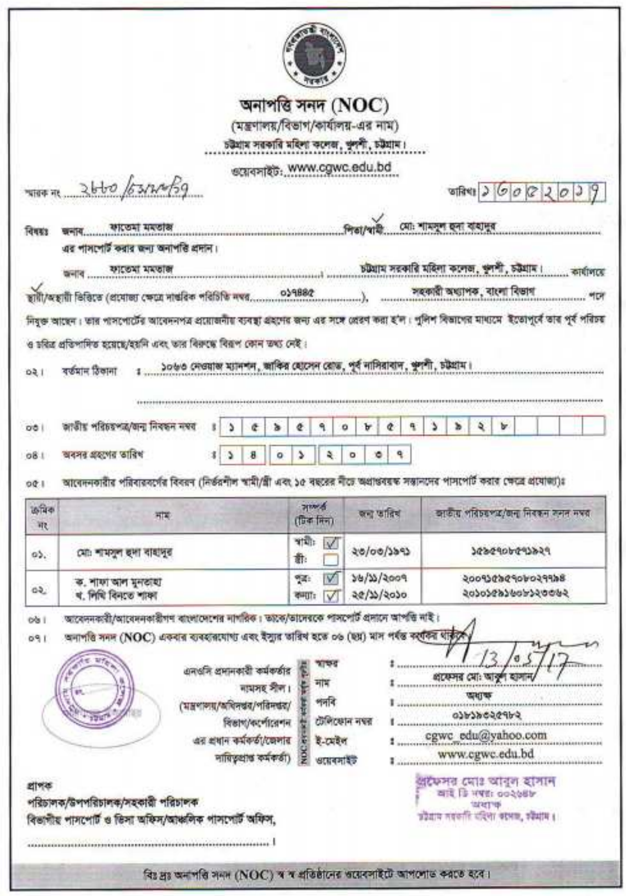
চিত্র-২.১৩-ফাইলসমূহ

২.২.১.৬ ফাইল প্রিভিউ

ইউজার চাইলে ফাইলের প্রিভিউ দেখতে পারবেন, সেক্ষেত্রে চিত্র ২.১৪.১ 'ফাইলের প্রিভিউ লিংক' কলামে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র- ২.১৪.১ ফাইল প্রিভিউ



অনাপত্তি সনদ (NOC)
(মন্ত্রণালয়/বিভাগ/কার্যালয়-এর নাম)
চট্টগ্রাম সরকারি মহিলা কলেজ, খুলশী, চট্টগ্রাম।
ওয়েবসাইট: www.cgwc.edu.bd

স্মারক নং ২৮৮০/চসমক/১৭ তারিখ: ১৬০৫২০১৭

বিষয়: জনাব ফাতেমা মমতাজ পিতা/স্বামী মো: শামসুল হুদা বাহাদুর এর পাসপোর্ট করার জন্য অনাপত্তি প্রদান।

জনাব ফাতেমা মমতাজ, চট্টগ্রাম সরকারি মহিলা কলেজ, খুলশী, চট্টগ্রাম। কার্যালয়ে স্থায়ী/অস্থায়ী ভিত্তিতে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাঙ্কেতিক পরিচিতি নম্বর ০১৭৪৪৫), সহকারী অধ্যাপক, বাংলা বিভাগ পদে নিযুক্ত আছেন। তার পাসপোর্টের আবেদনপত্র প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এর সঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল। পুলিশ বিভাগের মাধ্যমে ইতোপূর্বে তার পূর্ব পরিচয় ও চরিত্র প্রতিপাদিত হয়েছে/হয়নি এবং তার বিরুদ্ধে বিরূপ কোন তথ্য নেই।

০২। বর্তমান ঠিকানা : ১০৬৩ দেওয়াজ ম্যানশন, জাকির হোসেন রোড, পূর্ব নাসিরাবাদ, খুলশী, চট্টগ্রাম।

০৩। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন নম্বর : ১ ৫ ৯ ৫ ৭ ০ ৮ ৫ ৭ ১ ৯ ২ ৮

০৪। অবসর গ্রহণের তারিখ : ১ ৪ ০ ১ ২ ০ ৩ ৭

০৫। আবেদনকারীর পরিবারবর্গের বিবরণ (নির্ভরশীল স্বামী/স্ত্রী এবং ১৫ বছরের নীচে অপ্রাপ্তবয়স্ক সন্তানদের পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য):

ক্রমিক নং	নাম	সম্পর্ক (টিক দিন)	জন্ম তারিখ	জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ নম্বর
০১.	মো: শামসুল হুদা বাহাদুর	স্বামী: ☑ স্ত্রী: ☐	২৩/০৩/১৯৭১	১৫৯৫৭০৮৫৭১৯২৭
০২.	ক. শাফা আল মুনতাহা খ. শিফি বিনতে শাফা	পুত্র: ☑ কন্যা: ☑	১৬/১১/২০০৭ ২৫/১১/২০১০	২০০৭১৫৯৫৭০৮০২৭৭৯৪ ২০১০১৫৯১৬০৮১২৩৩৬২

০৬। আবেদনকারী/আবেদনকারীগণ বাংলাদেশের নাগরিক। তাকে/তাদেরকে পাসপোর্ট প্রদানে আপত্তি নাই।

০৭। অনাপত্তি সনদ (NOC) একবার ব্যবহারযোগ্য এবং ইস্যুর তারিখ হতে ০৬ (ছয়) মাস পর্যন্ত কার্যকর থাকবে।

এনওসি প্রদানকারী কর্মকর্তার নামসহ সীল। (মন্ত্রণালয়/অধিদপ্তর/পরিদপ্তর/বিভাগ/কর্পোরেশন এর প্রধান কর্মকর্তা/জেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা)

স্বাক্ষর : 13/05/17
নাম : প্রফেসর মো: আবুল হাসান
পদবি : অধ্যক্ষ
টেলিফোন নম্বর : ০১৮১৯৩২৫৭৮২
ই-মেইল : cgwc_edu@yahoo.com
ওয়েবসাইট : www.cgwc.edu.bd

প্রফেসর মোঃ আবুল হাসান
আই ডি নম্বর: ০০২৬৪৮
অধ্যক্ষ
চট্টগ্রাম সরকারি মহিলা কলেজ, চট্টগ্রাম।

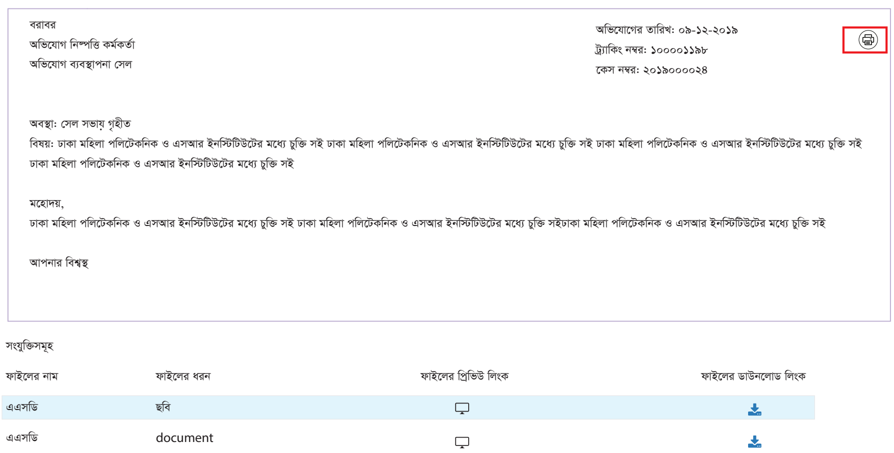
প্রাপক
পরিচালক/উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস/আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস,
....।

বি: দ্র: অনাপত্তি সনদ (NOC) স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।

চিত্র- ২.১৪.২- ফাইল প্রিভিউ

২.২.১.৭ অভিযোগ প্রিন্ট

অনিক চাইলে অভিযোগটি প্রিন্ট করতে পারবেন, সেক্ষেত্রে অনিককে অভিযোগের বিবরণ বক্সে প্রিন্ট বাটনে ক্লিক করতে হবে।



বরাবর
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল

অভিযোগের তারিখ: ০৯-১২-২০১৯
ট্র্যাকিং নম্বর: ১০০০০১১৯৮
কেস নম্বর: ২০১৯০০০০২৪

অবস্থা: সেল সভায় গৃহীত
বিষয়: ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই

মহোদয়,
ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই ঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সইঢাকা মহিলা পলিটেকনিক ও এসআর ইনস্টিটিউটের মধ্যে চুক্তি সই

আপনার বিশ্বস্থ

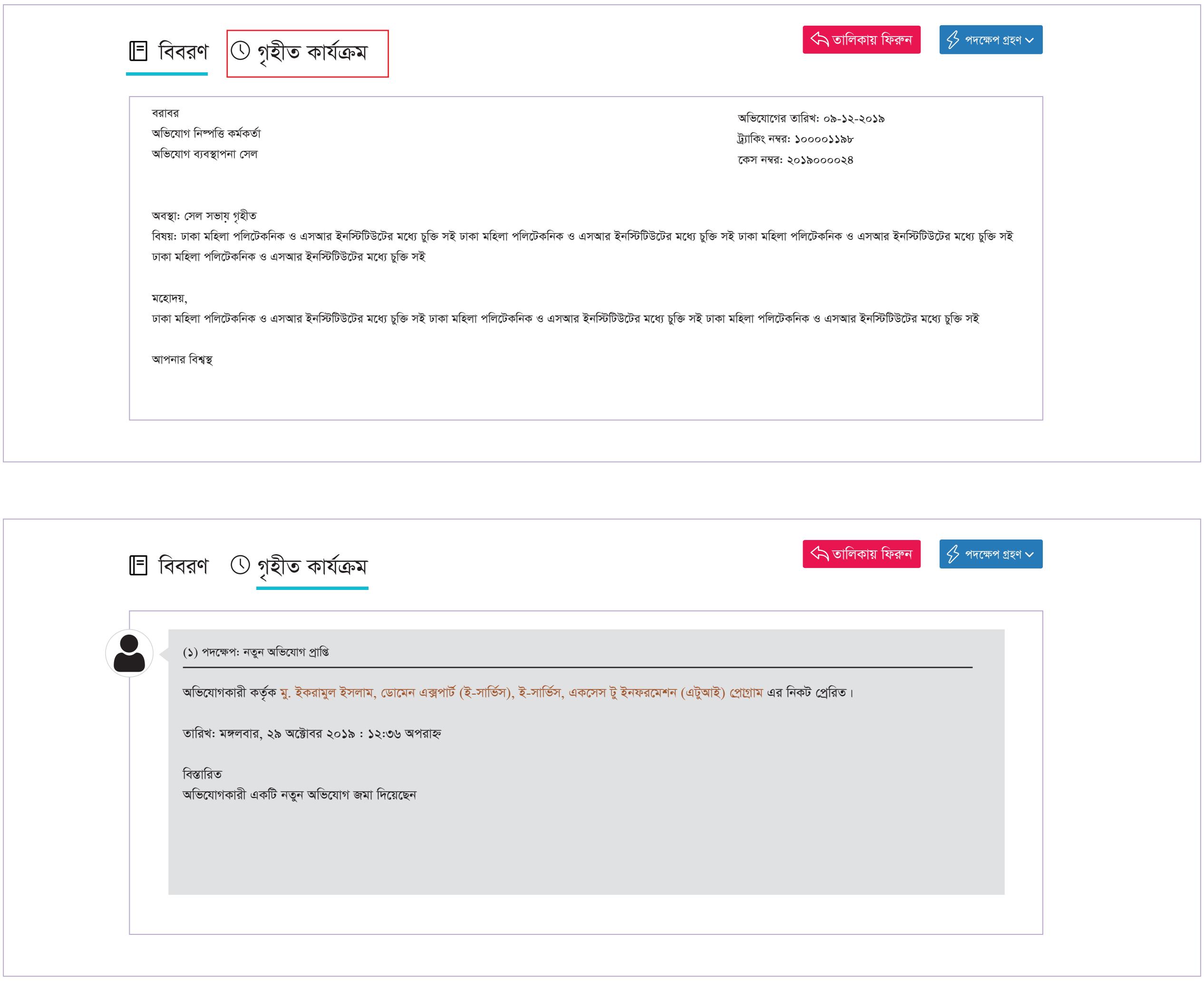
সংযুক্তিসমূহ

ফাইলের নাম	ফাইলের ধরন	ফাইলের প্রিভিউ লিংক	ফাইলের ডাউনলোড লিংক
এএসডি	ছবি		
এএসডি	document		

চিত্র-২.১৫- অভিযোগ প্রিন্ট

২.২.২ গৃহীত কার্যক্রম

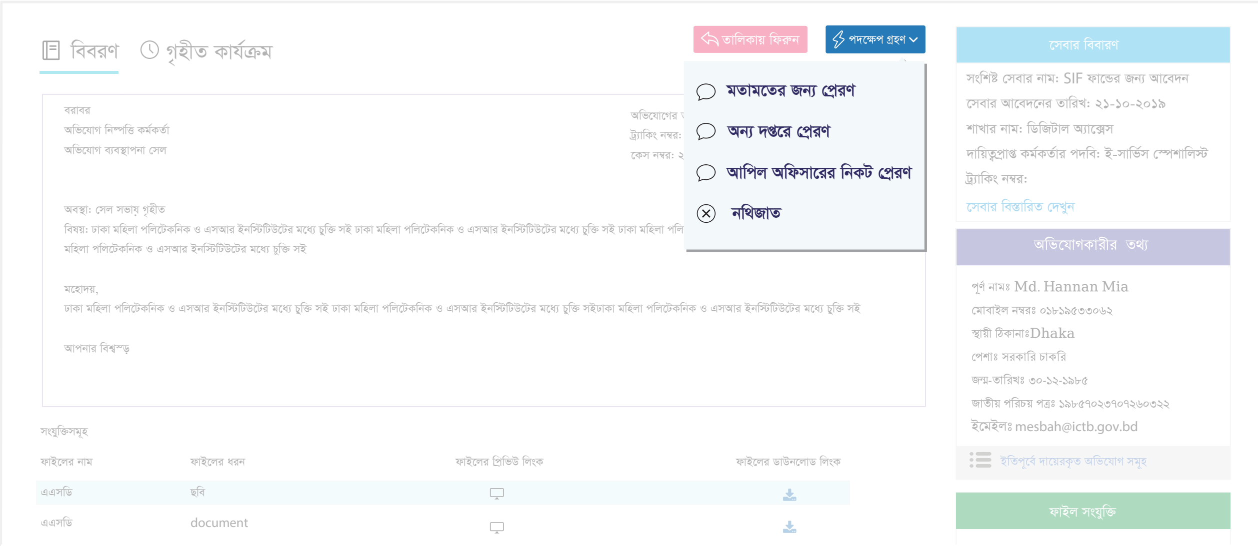
কোনো একটি অভিযোগের ক্ষেত্রে কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হল, তা দেখার জন্য গৃহীত কার্যক্রমে যেতে হবে, সেক্ষেত্রে গৃহীত কার্যক্রম বাটনে ক্লিক করলে দেখা যাবে।



চিত্র-২.১৬- গৃহীত কার্যক্রম

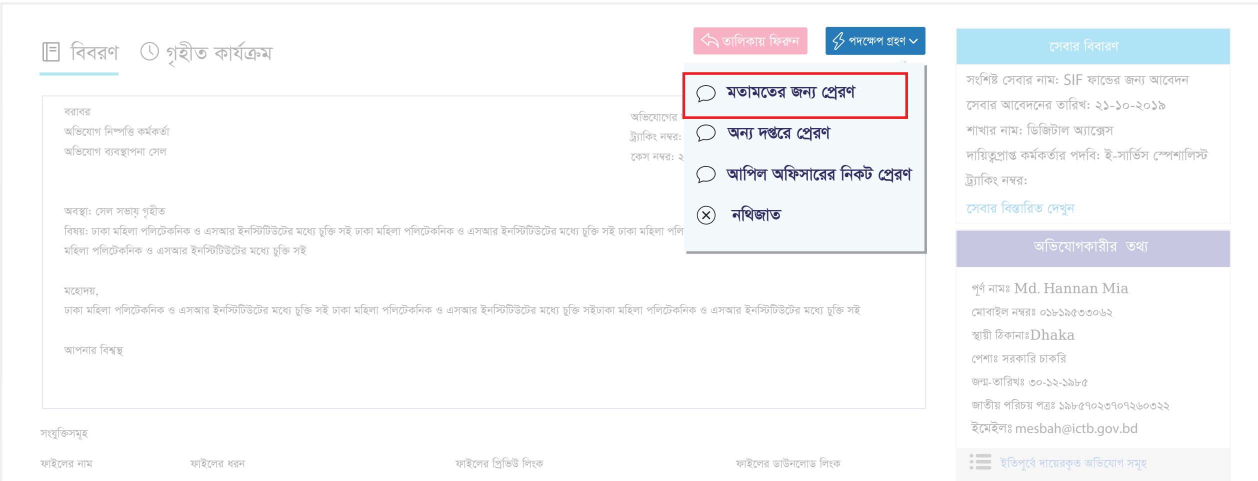
২.২.৩ পদক্ষেপ গ্রহণ

অভিযোগের বিরুদ্ধে পদক্ষেপ গ্রহণ করতে অনিককে ‘পদক্ষেপ গ্রহণ’ বাটনে ক্লিক করতে হবে এবং অনিক কী পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন তা নির্বাচন করতে হবে।



২.২.৩.১ মতামতের জন্য প্রেরণ

যদি অনিক মতামতের জন্য নথি প্রেরণ করতে চান তাহলে মতামতের জন্য প্রেরণে ক্লিক করতে হবে ও মতামত লিখতে হবে এবং সাথে কোনো ফাইল সংযুক্ত করতে চাইলে ‘ফাইল যুক্ত করুন’-এ ক্লিক করে ফাইলে আপলোড করে ‘প্রেরণ করুন’-এ ক্লিক করতে হবে।



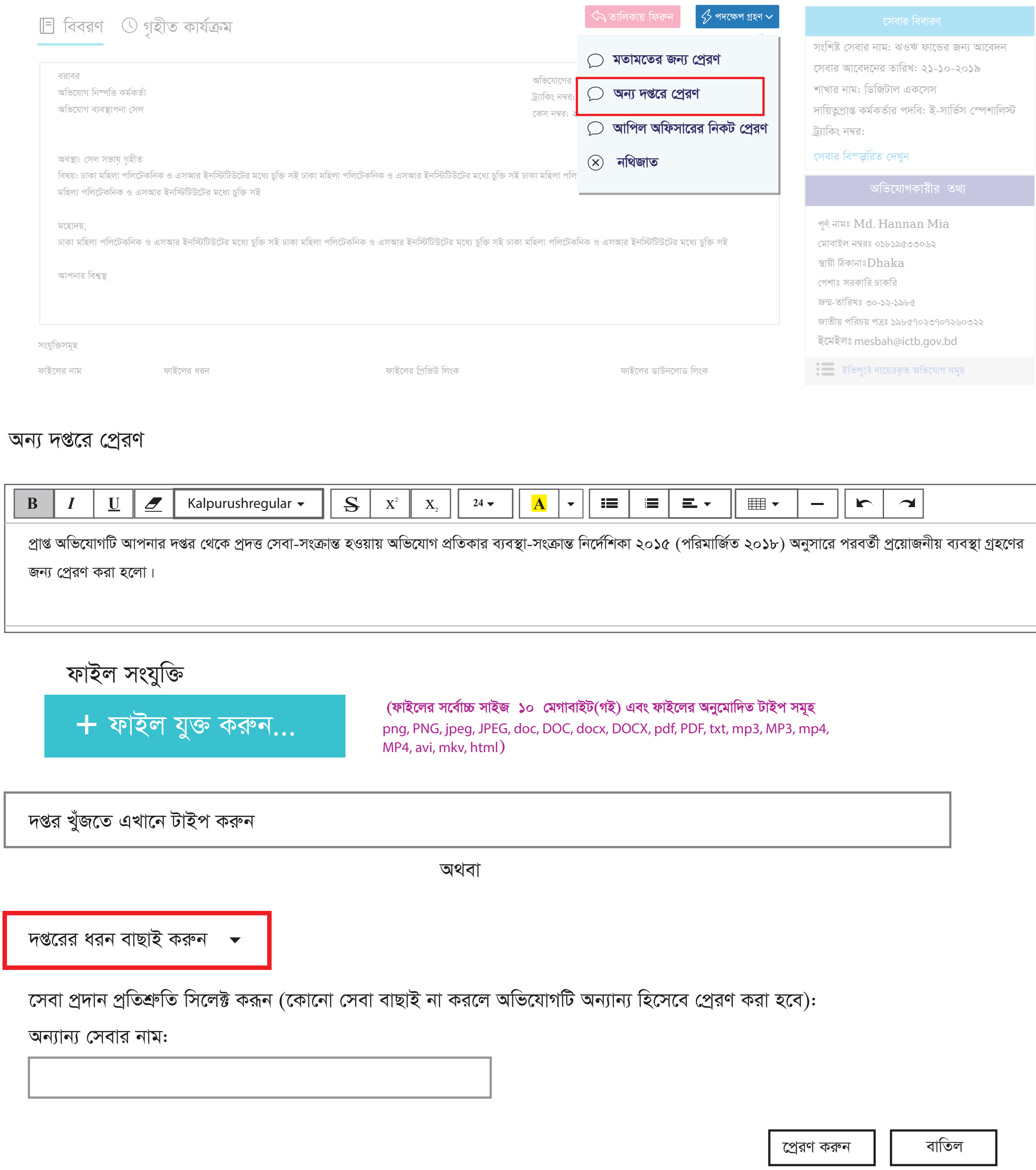
চিত্র-২.১৭- পদক্ষেপ গ্রহণ

চিত্র-২.১৮-মতামতের জন্য প্রেরণ

প্রথমবার অভিযোগটি অবশ্যই সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার কাছে প্রেরণ করতে হবে, সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে সেবা প্রদানকারীকে সিলেক্ট করে দেবে। যদি অনিক চান তাহলে অন্য কর্মকর্তাকে সিসি (cc) তে রাখতে পারবেন।

২.২.৩.২ অন্য দপ্তরে প্রেরণ

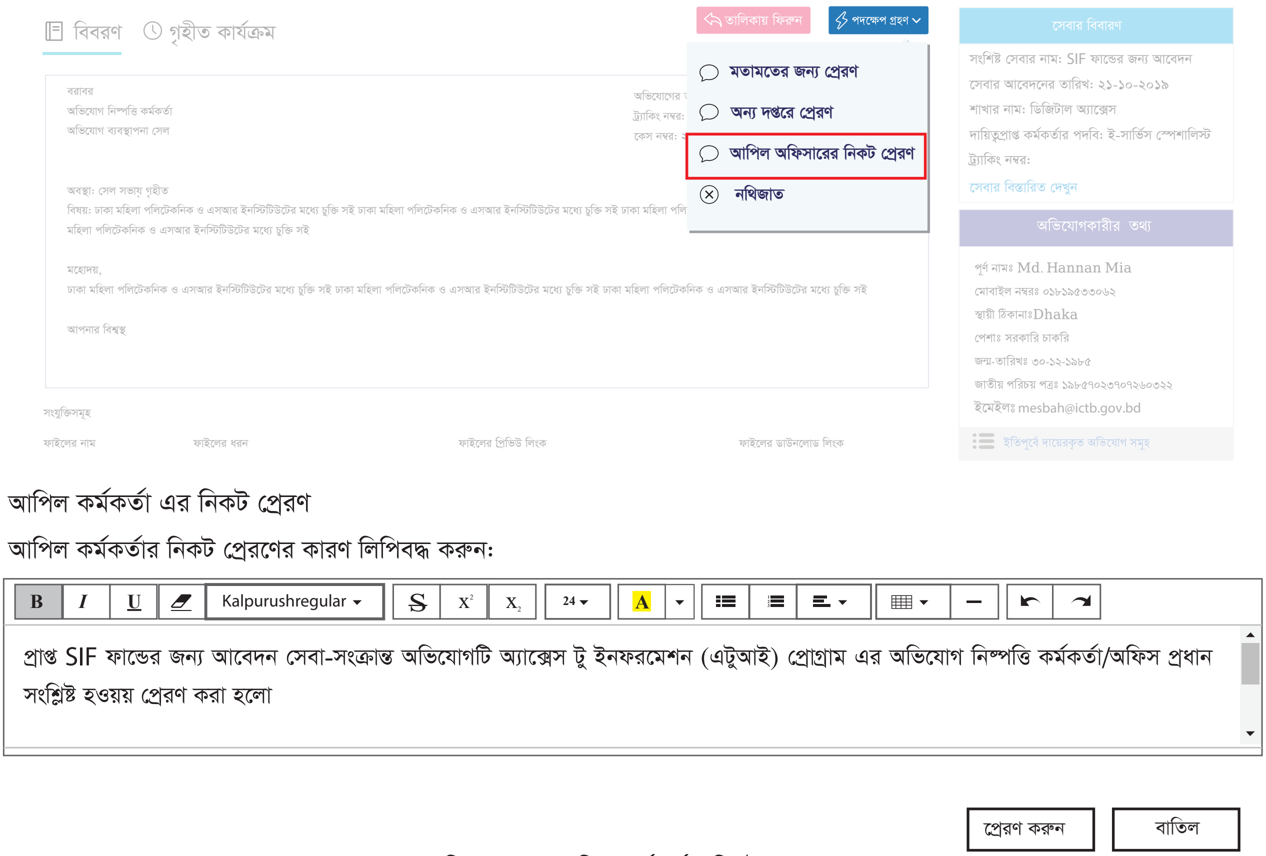
বিষয়টি অনিক অন্য দপ্তরে প্রেরণ করতে চাইলে 'অন্য দপ্তরে প্রেরণ'এ ক্লিক করতে হবে ও প্রেরণের কারণ লিখতে হবে, দপ্তর নির্বাচন করতে হবে এবং সাথে কোনো ফাইল সংযুক্ত করতে চাইলে অনিক 'ফাইল যুক্ত করুন'-এ ক্লিক করে ফাইল আপলোড করে 'প্রেরণ করুন'-এ ক্লিক করতে হবে। দপ্তর সিলেক্ট করার পরে একটি সেবা সিলেক্ট করতে হবে। যদি উপযুক্ত কোনো সেবা খুঁজে না পান তাহলে অন্যান্য সেবা হিসেবে সেবার নাম অন্তর্ভুক্ত (include) করতে হবে।



চিত্র-২.১৯-অন্য দপ্তরে প্রেরণ

২.২.৩.৩ আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ

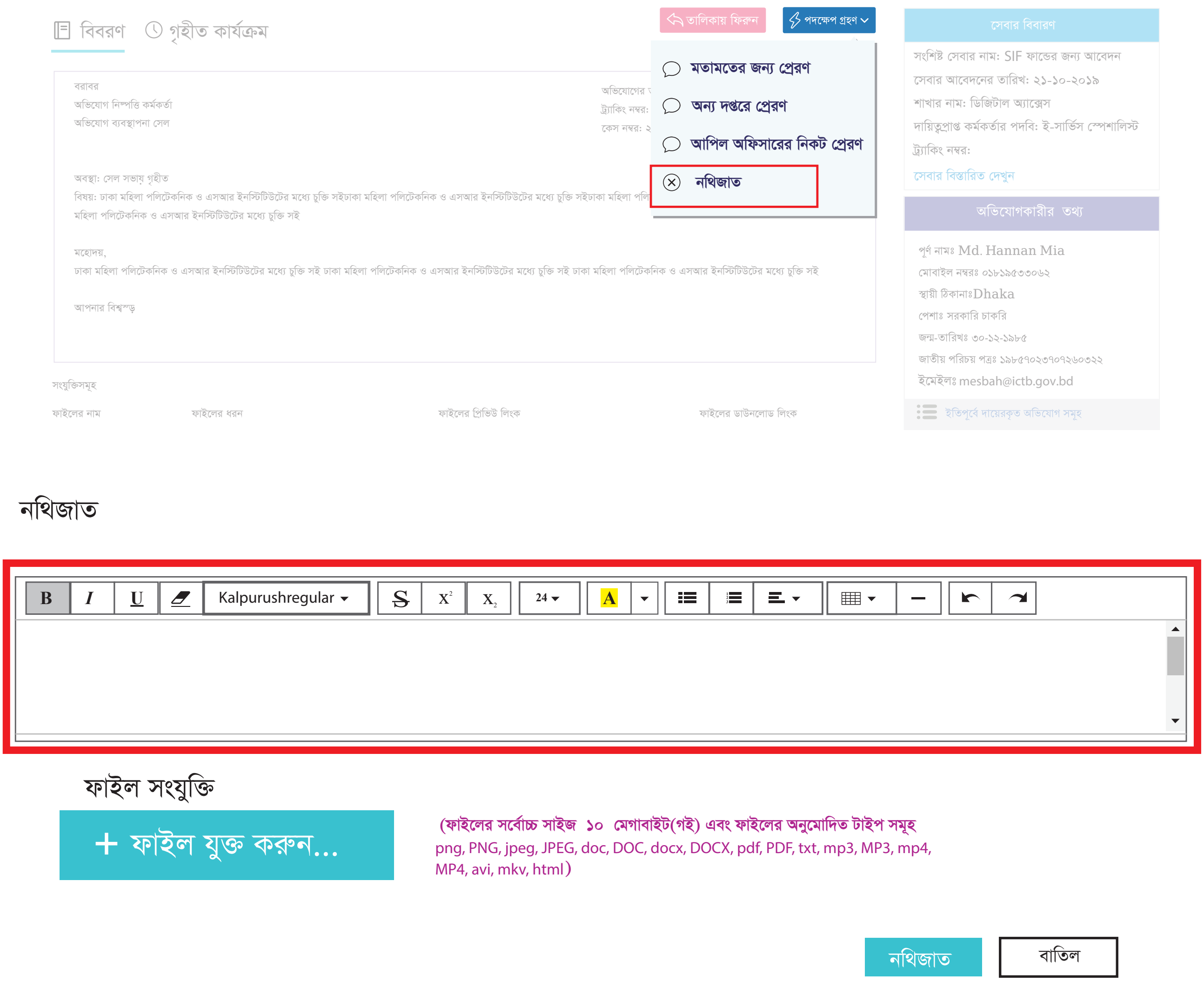
অনিক আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করতে চাইলে 'আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ'এ ক্লিক করতে হবে ও প্রেরণের কারণ লিখতে হবে এবং 'প্রেরণ করুন'-এ ক্লিক করতে হবে।



চিত্র- ২.২০-আপিল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ

২.২.৩.৪ নথিজাত

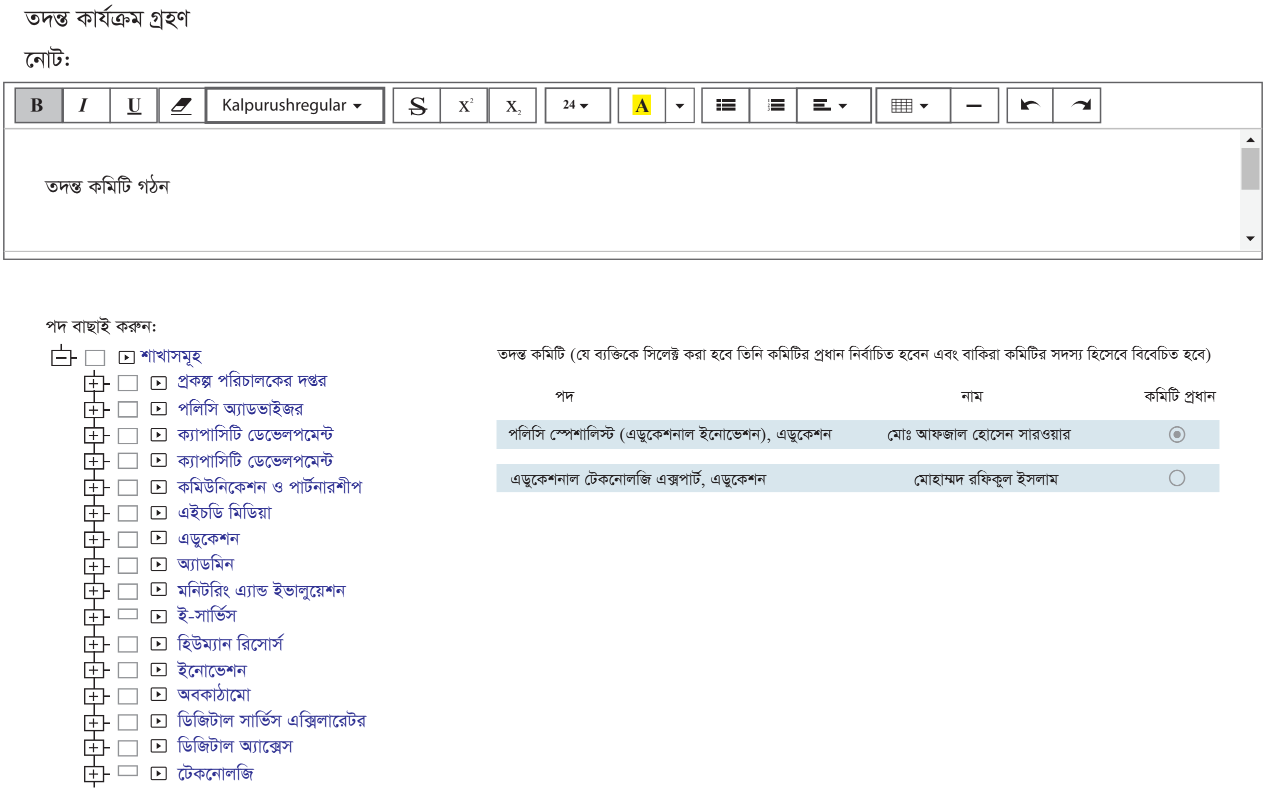
অনিক চাইলে অভিযোগটি নথিভুক্ত করতে পারেন। সেক্ষেত্রে ‘নথিজাত’ অপশনে ক্লিক করতে হবে ও কারণ বর্ণনা করতে হবে, তারপর সংরক্ষণ বাটনে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র- ২.২১-নথিজাত

২.২.৩.৫ তদন্ত

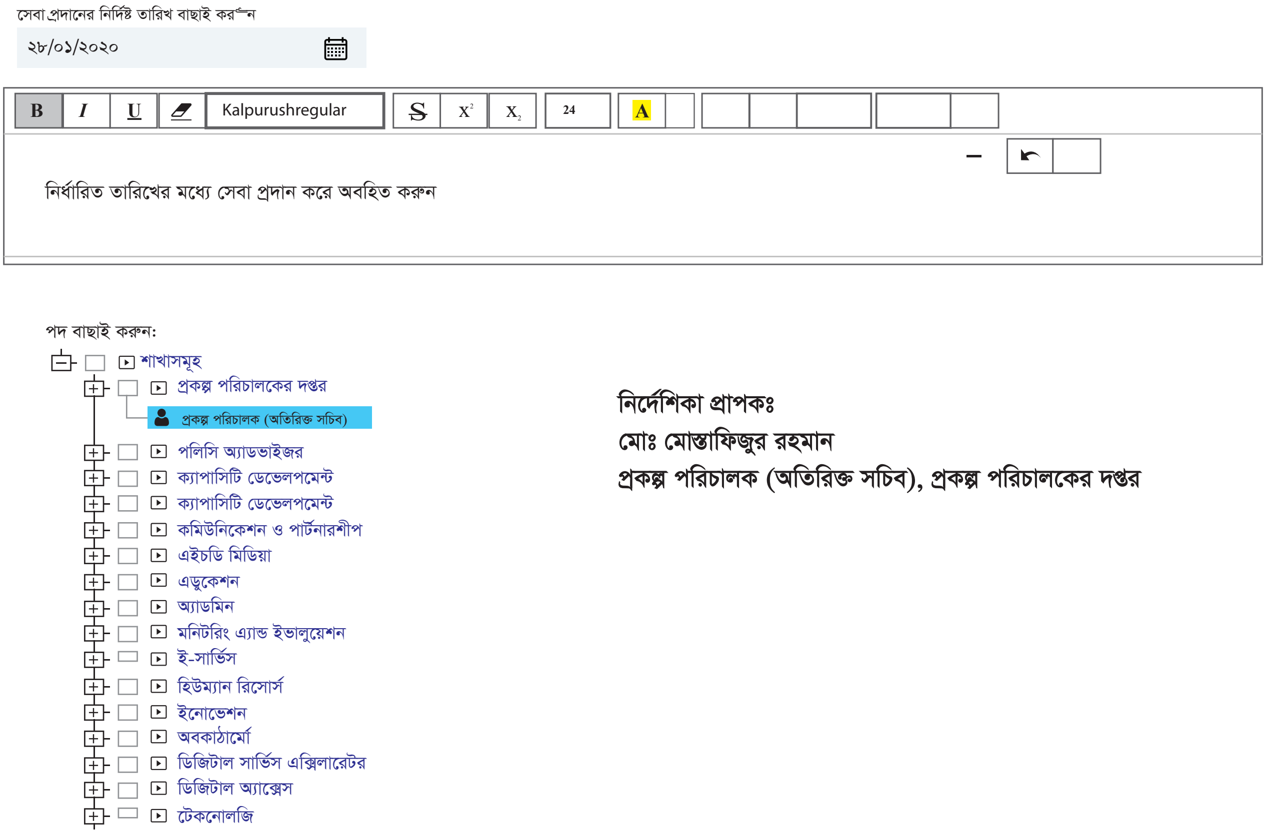
অনিক যে অফিসে আছে সে অফিসের কর্মকর্তাদের নিয়ে চিত্র অনুসারে সর্বোচ্চ তিন সদস্যের তদন্ত কমিটি গঠন করতে পারবেন।



চিত্র-২.২২- তদন্ত

২.২.৩.৬ সেবা প্রদানের নির্দেশিকা

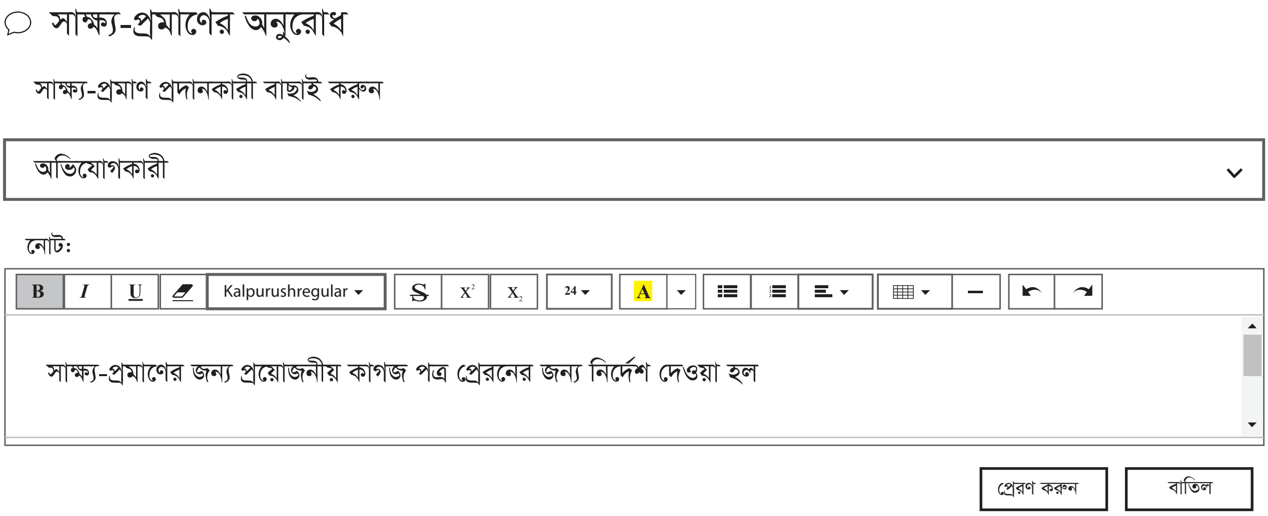
সেবা প্রদানের জন্য আগে নির্দিষ্ট তারিখ সিলেক্ট করতে হবে তারপর ট্রি ভিউ থেকে একজন কর্মকর্তাকে সিলেক্ট করতে হবে এবং 'প্রেরণ করুন' বাটনে ক্লিক করতে হবে ।



চিত্র-২.২৩- সেবা প্রদানের নির্দেশিকা

২.২.৩.৭ সাক্ষ্য-প্রমাণের অনুরোধ

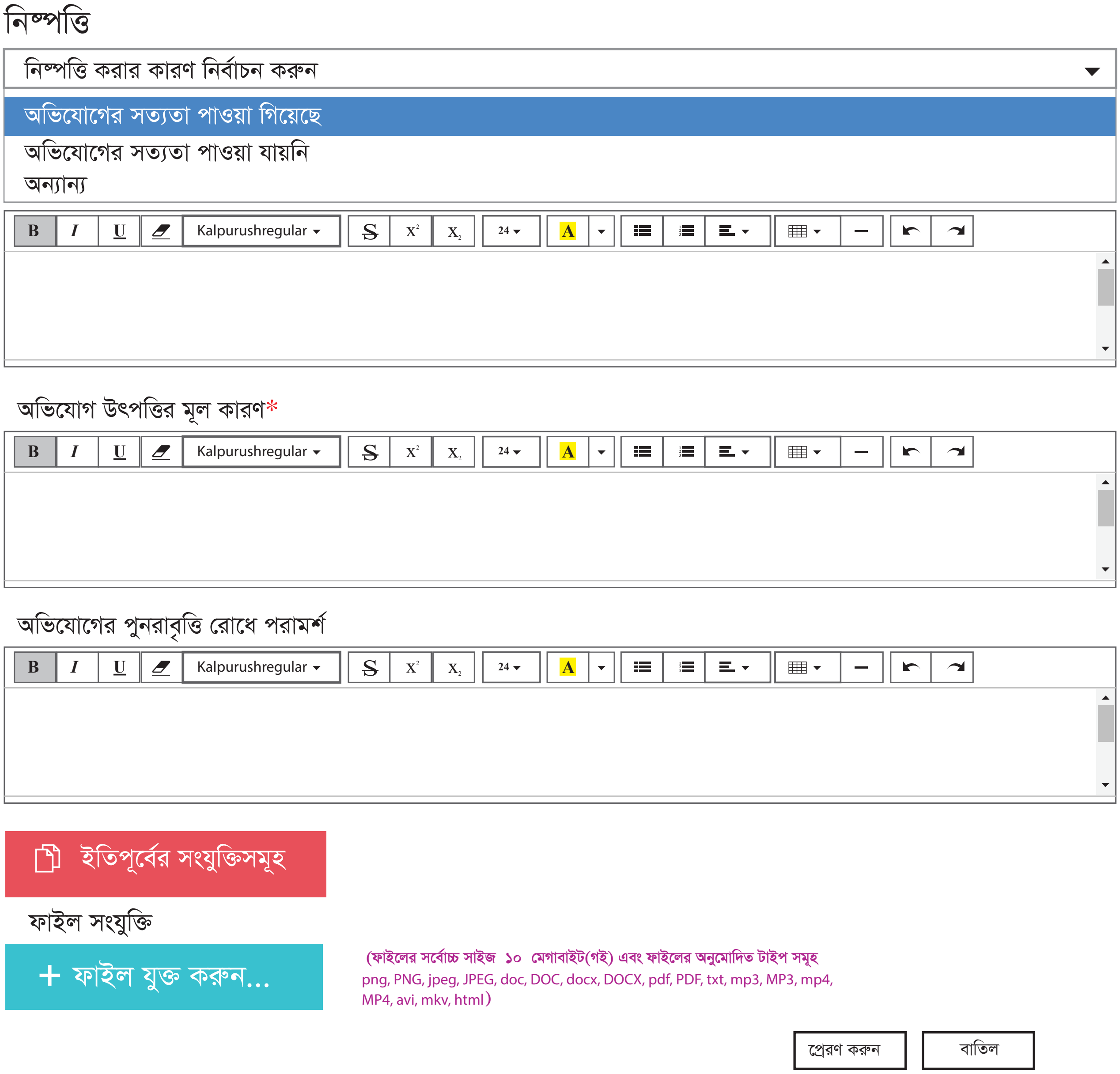
অতিরিক্ত সাক্ষ্য-প্রমাণ প্রদান করার জন্য অনিক অভিযোগকারীকে নির্দেশ দিতে পারবে।



চিত্র- ২.২৪- সাক্ষ্য-প্রমাণের অনুরোধ

২.২.৩.৮ নিষ্পত্তি

অভিযোগ নিষ্পত্তির কারণ বাছাই করা পূর্বক, অনিক তার সিদ্ধান্ত, অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ এবং ঐচ্ছিকভাবে অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ প্রদান করে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করতে পারবেন। যদি অনিক মনে করেন যে, অভিযোগের সত্যতা আছে তাহলে তিনি বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন। ব্যবস্থা গ্রহণের সময় যাদের বিরুদ্ধে বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে তাদের বাছাই এবং এই ব্যবস্থা গ্রহণের কারণ উল্লেখ করতে হবে।



চিত্র-২.২৫.১- নিষ্পত্তি

নিষ্পত্তি

অভিযোগের সত্যতা পাওয়া গিয়েছে ▼

- [x] বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ

যাদের বিরুদ্ধে বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে তাদের বাছাই করুন :

- [x] মোহাম্মদ আশরাফুল আমিন, ই-সার্ভিস স্পেশালিস্ট, ডিজিটাল অ্যাক্সেস, অ্যাক্সেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম
- [ ] মু. ইকরামুল ইসলাম, ডোমেন এক্সপার্ট (ই-সার্ভিস), জিআরএস , অ্যাক্সেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম
- [x] মোঃ আব্দুলাহ আল মাহমুদ, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট জিটুবি সার্ভিস প্রসেস সিমপিফিকেশন এক্সপার্ট, জিআরএস , অ্যাক্সেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম

বিভাগীয় ব্যবস্থা-এর কারণ*

B I U Kalpurushregular S X² X₂ 24 A

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা-এর সিদ্ধান্ত*

B I U Kalpurushregular S X² X₂ 24 A

অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ*

B I U Kalpurushregular S X² X₂ 24 A

অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ

B I U Kalpurushregular S X² X₂ 24 A

ইতিপূর্বের সংযুক্তিসমূহ

ফাইল সংযুক্তি

\+ ফাইল যুক্ত করুন...

(ফাইলের সর্বোচ্চ সাইজ ১০ মেগাবাইট(গই) এবং ফাইলের অনুমোদিত টাইপ সমূহ png, PNG, jpeg, JPEG, doc, DOC, docx, DOCX, pdf, PDF, txt, mp3, MP3, mp4, MP4, avi, mkv, html)

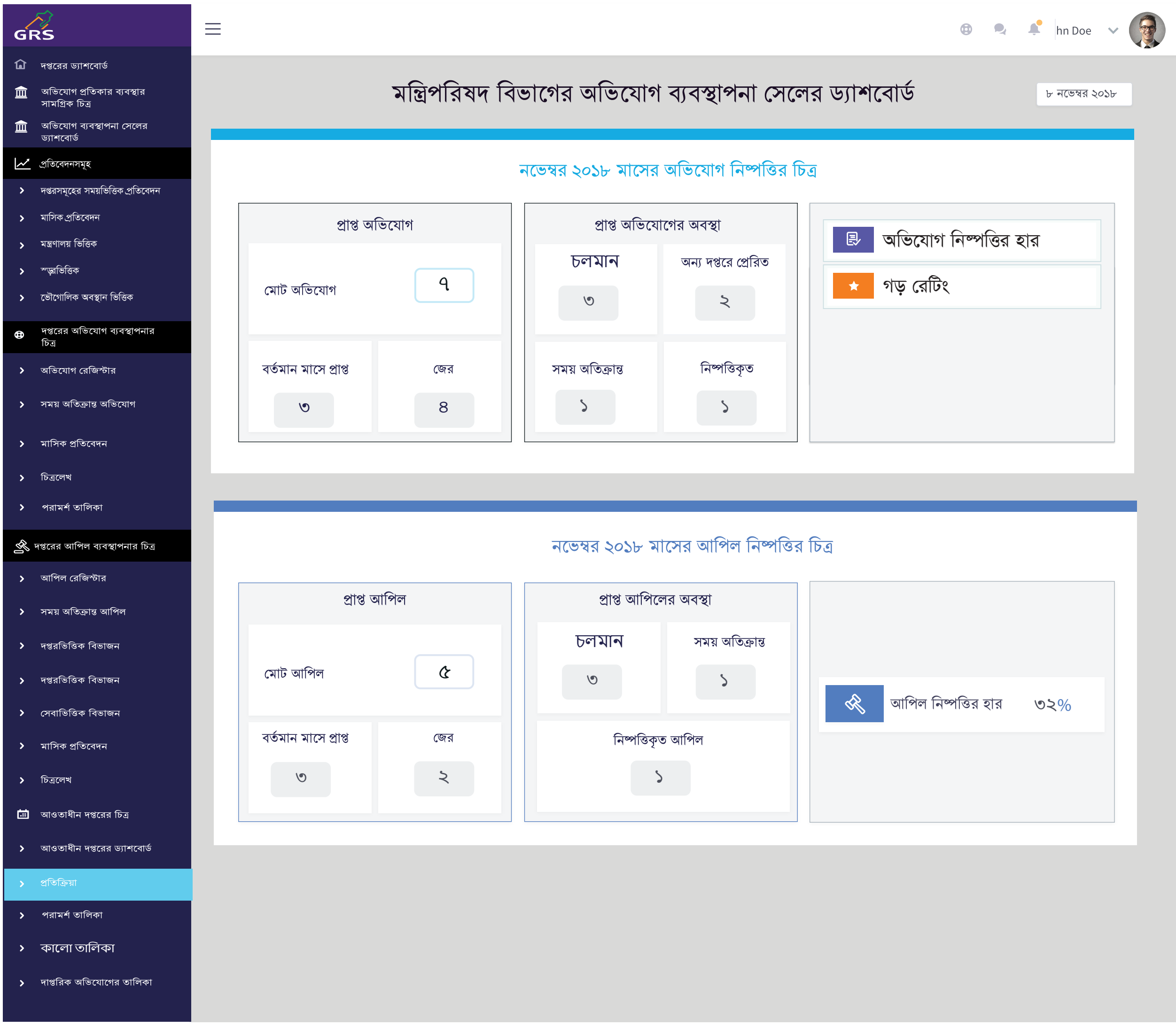
প্রেরণ করুন | বাতিল

চিত্র-২.২৫.২- নিষ্পত্তি

৩ ড্যাশবোর্ড

৩.১ দপ্তর ব্যবস্থাপনা

ড্যাশবোর্ডের প্রথম অংশটি বর্তমান মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের হিসাব। যথাক্রমে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও জেরের বিষয়টি থাকবে। ড্যাশবোর্ডের পরের অংশে রয়েছে প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা, চলমান মাসের অভিযোগের সংখ্যা, অন্য দপ্তরে প্রেরিত অভিযোগের সংখ্যা, সময় অতিক্রান্ত অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার, আপিলের হার, মোট প্রতিক্রিয়া ও গড় রেটিং।

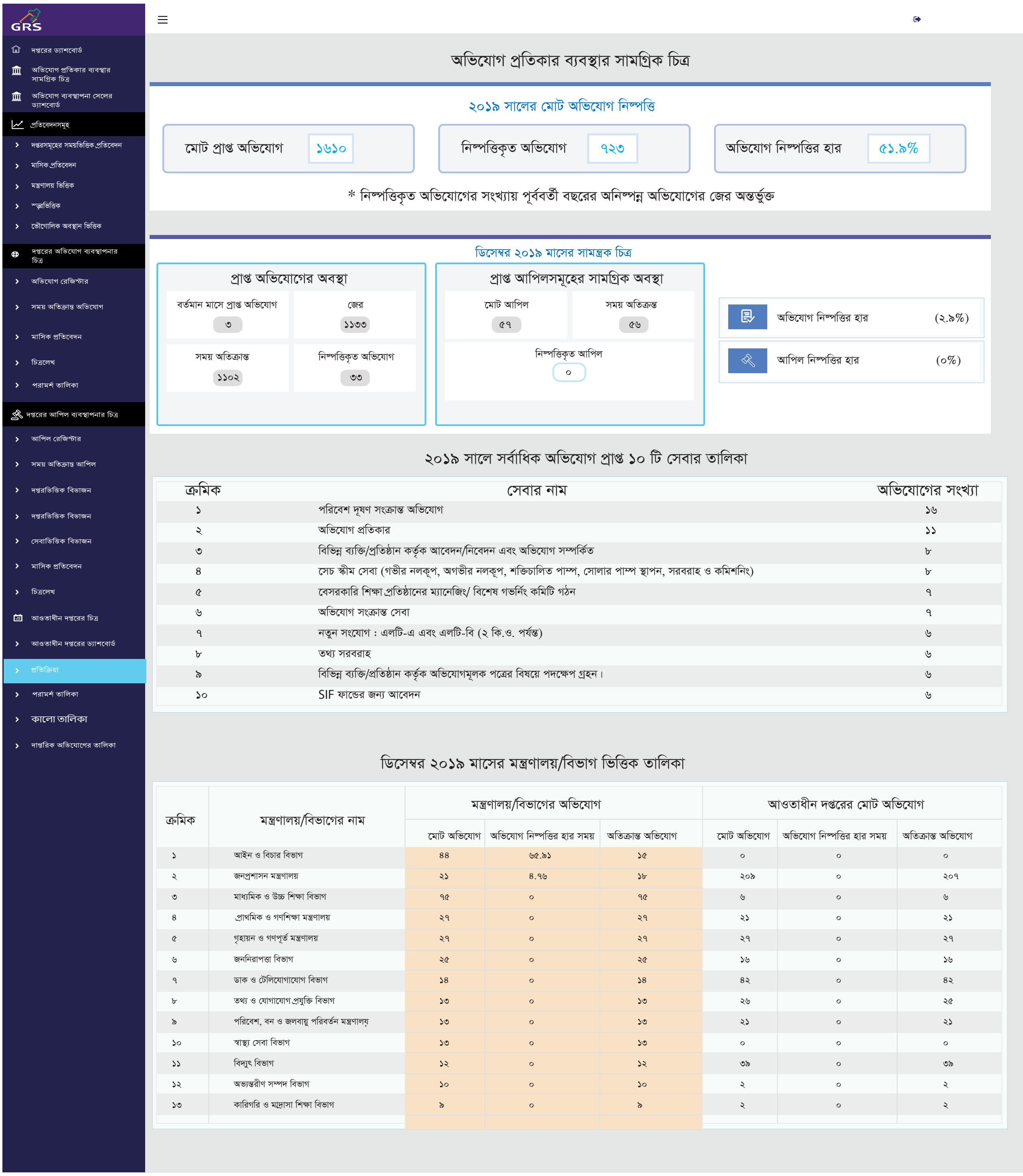


চিত্র- ৩.১-অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার ড্যাশবোর্ড

অভিযোগ রেজিস্টার লিংকে ক্লিক করলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অভিযোগসমূহের রেকর্ড সংবলিত একটি রেজিস্টার ব্রাউজারের নতুন একটি ট্যাবে দেখা যাবে।

৩.২ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সামগ্রিক চিত্র

এই অংশে প্রথমেই আছে মোট প্রাপ্ত অভিযোগ, নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির হার, তারপরে আছে বর্তমান মাসের প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা, প্রাপ্ত আপিলসমূহের সামগ্রিক অবস্থা ও অভিযোগ নিষ্পত্তির হার, আপিল নিষ্পত্তির হার। ড্যাশবোর্ডের তৃতীয় ধাপে আছে বর্তমান বছরের সর্বাধিক অভিযোগ প্রাপ্ত ১০টি সেবার তালিকা ও সর্বশেষ ধাপে আছে বর্তমান মাসের মন্ত্রণালয়/ বিভাগ ভিত্তিক তালিকা।



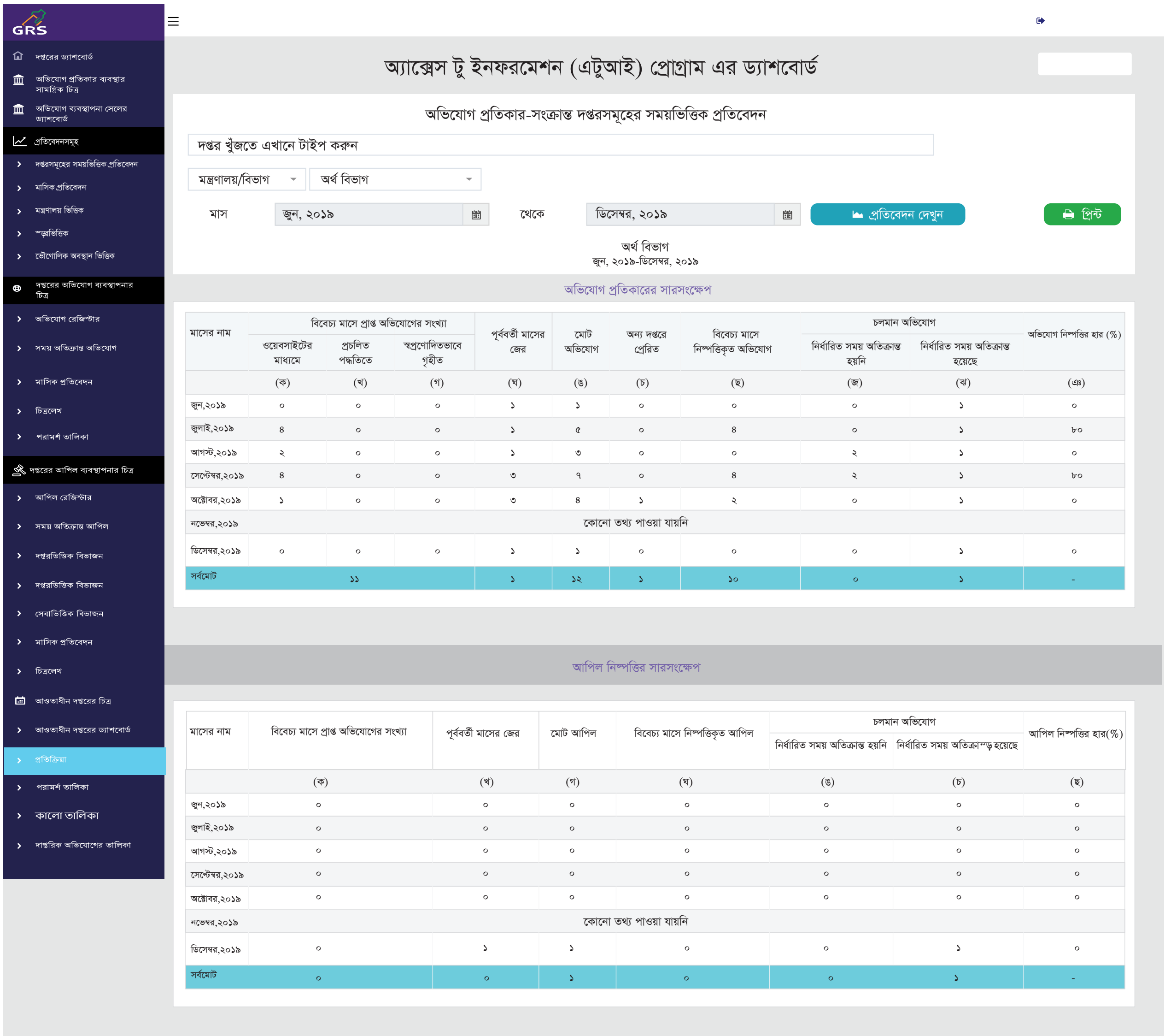
ক্রমিক	সেবার নাম	অভিযোগের সংখ্যা
১	পরিবেশ দূষণ সংক্রান্ত অভিযোগ	১৬
২	অভিযোগ প্রতিকার	১১
৩	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন/নিবেদন এবং অভিযোগ সম্পর্কিত	৮
৪	সেচ স্কীম সেবা (গভীর নলকূপ, অগভীর নলকূপ, শক্তিচালিত পাম্প, সোলার পাম্প স্থাপন, সরবরাহ ও কমিশনিং)	৮
৫	বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ম্যানেজিং/ বিশেষ গভর্নিং কমিটি গঠন	৭
৬	অভিযোগ সংক্রান্ত সেবা	৭
৭	নতুন সংযোগ : এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কি.ও. পর্যন্ত)	৬
৮	তথ্য সরবরাহ	৬
৯	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগমূলক পত্রের বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহন।	৬
১০	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	৬

ক্রমিক	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মন্ত্রণালয়/বিভাগের অভিযোগ			আওতাধীন দপ্তরের মোট অভিযোগ		
		মোট অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সময়	অতিক্রান্ত অভিযোগ	মোট অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সময়	অতিক্রান্ত অভিযোগ
১	আইন ও বিচার বিভাগ	৪৪	৬৫.৯১	১৫	০	০	০
২	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	২১	৪.৭৬	১৮	২০৯	০	২০৭
৩	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ	৭৫	০	৭৫	৬	০	৬
৪	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়	২৭	০	২৭	২১	০	২১
৫	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়	২৭	০	২৭	২৭	০	২৭
৬	জননিরাপত্তা বিভাগ	২৫	০	২৫	১৬	০	১৬
৭	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ	১৪	০	১৪	৪২	০	৪২
৮	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	১৩	০	১৩	২৬	০	২৫
৯	পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়	১৩	০	১৩	২১	০	২১
১০	স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	১৩	০	১৩	০	০	০
১১	বিদ্যুৎ বিভাগ	১২	০	১২	৩৯	০	৩৯
১২	অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ	১০	০	১০	২	০	২
১৩	কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ	৯	০	৯	২	০	২

চিত্র-৩.২- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার সামগ্রিক চিত্র

৩.৩ দপ্তরসমূহের সময় ভিত্তিক প্রতিবেদন

দপ্তর সিলেক্ট করার পর ইউজারকে সাল ও মাস সিলেক্ট করতে হবে, তারপর 'প্রতিবেদন দেখুন' বাটনে ক্লিক করেতে হবে।



অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিস্পত্তির 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)
জুন,২০১৯	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
জুলাই,২০১৯	৪	০	০	১	৫	০	৪	০	১	৮০
আগস্ট,২০১৯	২	০	০	১	৩	০	০	২	১	০
সেপ্টেম্বর,২০১৯	৪	০	০	৩	৭	০	৪	২	১	৮০
অক্টোবর,২০১৯	১	০	০	৩	৪	১	২	০	১	০
নভেম্বর,২০১৯	কোনো তথ্য পাওয়া যায়নি									
ডিসেম্বর,২০১৯	০	০	০	১	১	০	০	০	১	০
সর্বমোট	১১			১	১২	১	১০	০	১	-

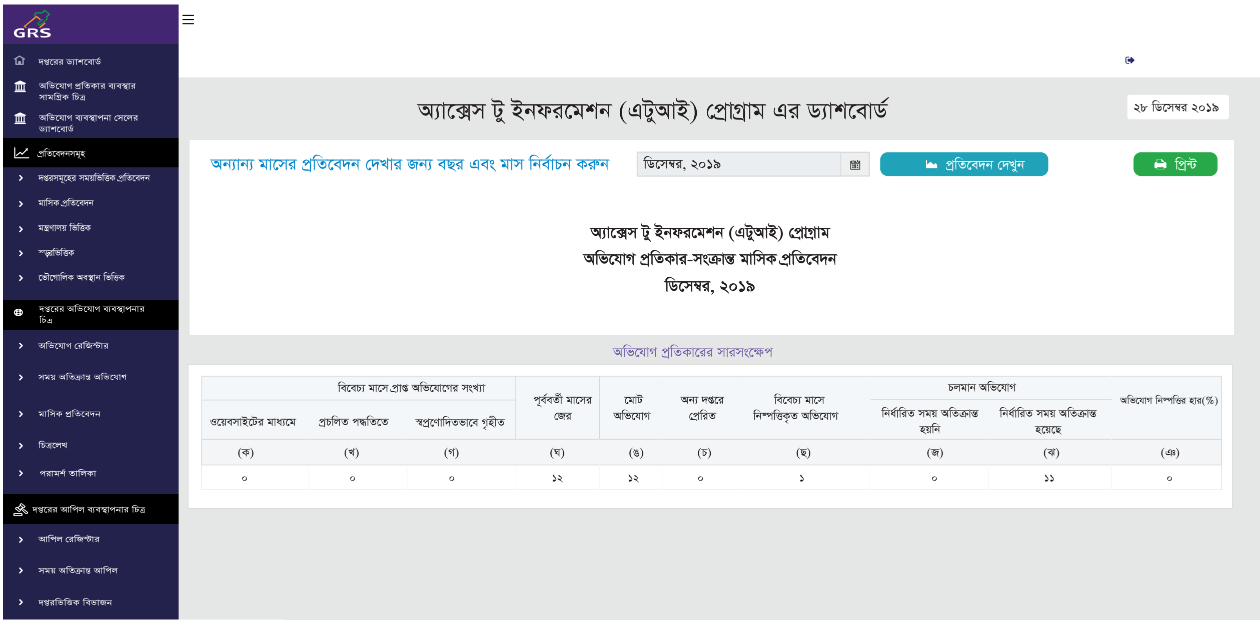
আপিল নিস্পত্তির সারসংক্ষেপ

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত আপিল	চলমান অভিযোগ		আপিল নিস্পত্তির হার(%)
					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ড় হয়েছে	
	(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
জুন,২০১৯	০	০	০	০	০	০	০
জুলাই,২০১৯	০	০	০	০	০	০	০
আগস্ট,২০১৯	০	০	০	০	০	০	০
সেপ্টেম্বর,২০১৯	০	০	০	০	০	০	০
অক্টোবর,২০১৯	০	০	০	০	০	০	০
নভেম্বর,২০১৯	কোনো তথ্য পাওয়া যায়নি						
ডিসেম্বর,২০১৯	০	১	১	০	০	১	০
সর্বমোট	০	০	১	০	০	১	-

চিত্র-৩.৩- দপ্তরসমূহের সময় ভিত্তিক প্রতিবেদন

৩.৪ মাসিক প্রতিবেদন

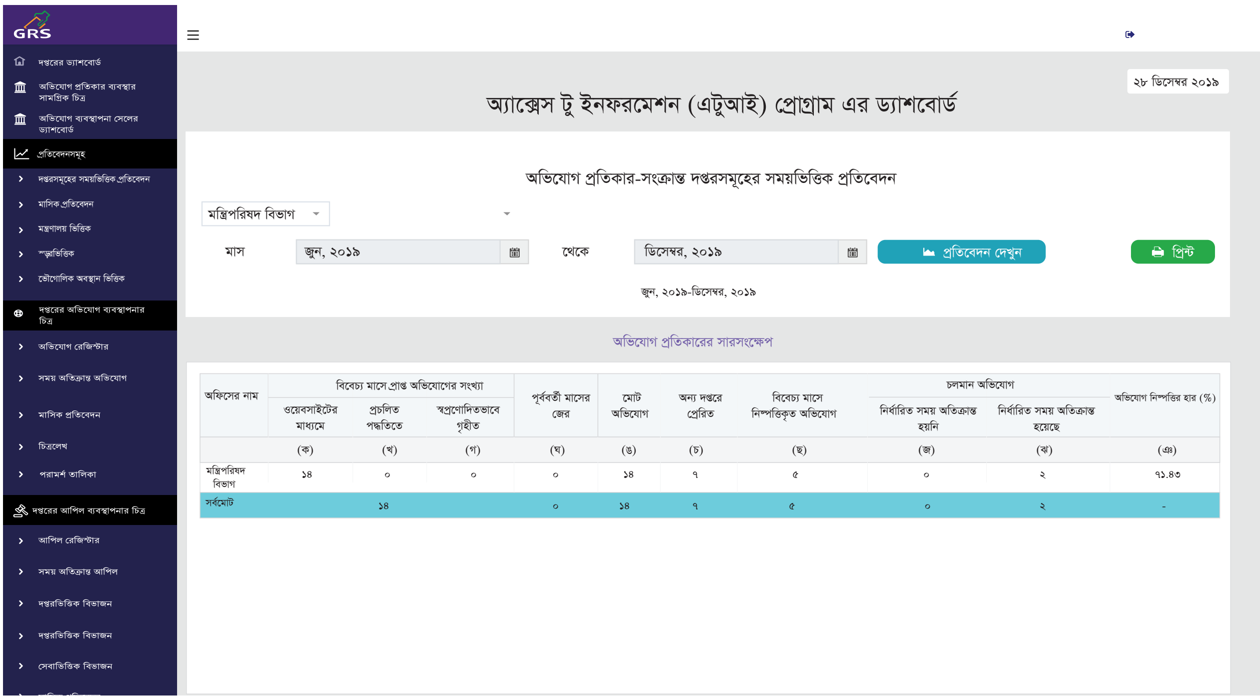
অন্যান্য মাসের প্রতিবেদন দেখার জন্য বছর ও মাস নির্বাচন করতে হবে। কোন মাস/বছর নির্বাচন না করলে সয়ংক্রিয়ভাবে বর্তমান মাসের প্রতিবেদন দেখাবে।



চিত্র-৩.৪- মাসিক প্রতিবেদন

৩.৫ মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতিবেদন

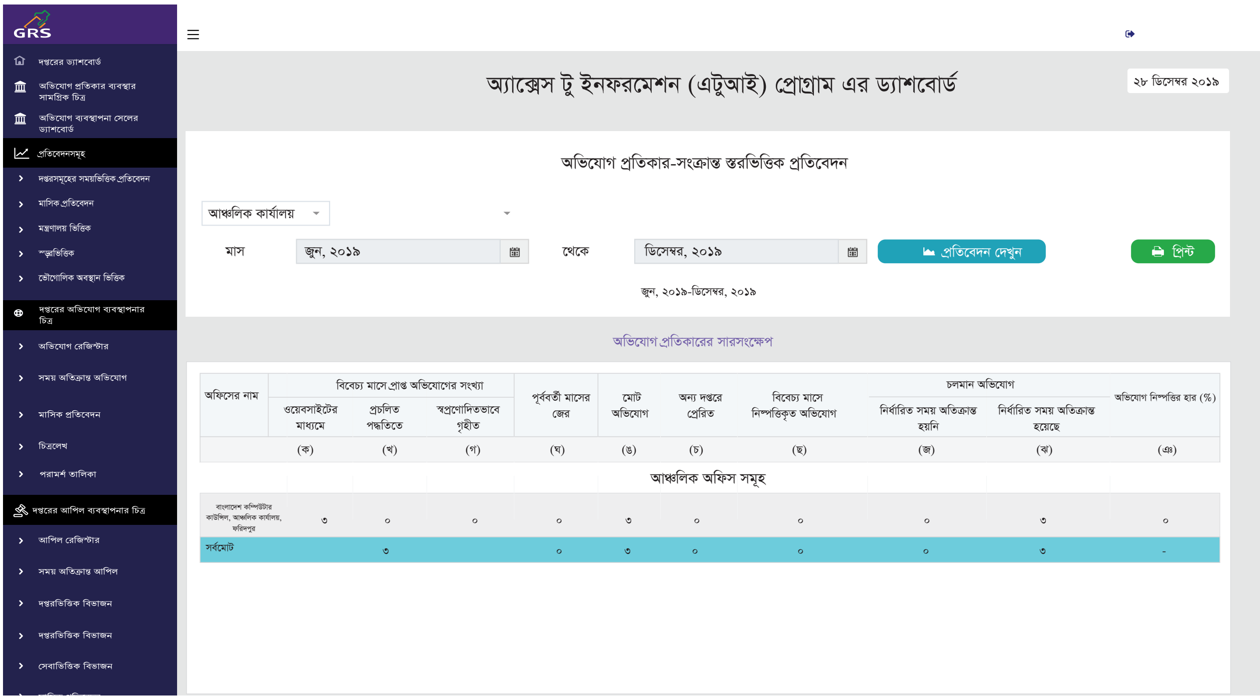
দপ্তর সিলেক্ট করার পর ইউজারকে সাল ও মাস সিলেক্ট করতে হবে, তারপর 'প্রতিবেদন দেখুন' বাটনে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র-৩.৫- মন্ত্রণালয় ভিত্তিক প্রতবেদন

৩.৬ স্তর ভিত্তিক প্রতিবেদন

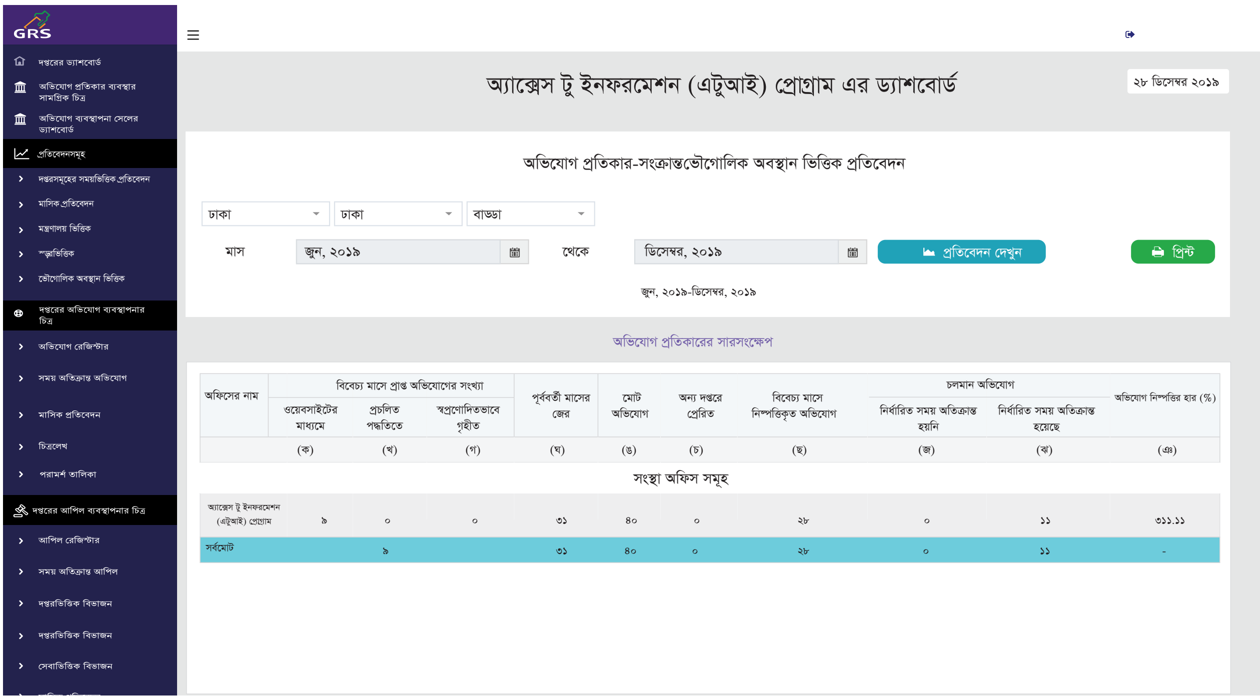
দপ্তর সিলেক্ট করার পর ইউজারকে সাল ও মাস সিলেক্ট করতে হবে, তারপর 'প্রতিবেদন দেখুন' বাটনে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র-৩.৬- স্তরভিত্তিক প্রতিবেদন

৩.৭ ভৌগোলিক অবস্থান ভিত্তিক প্রতিবেদন

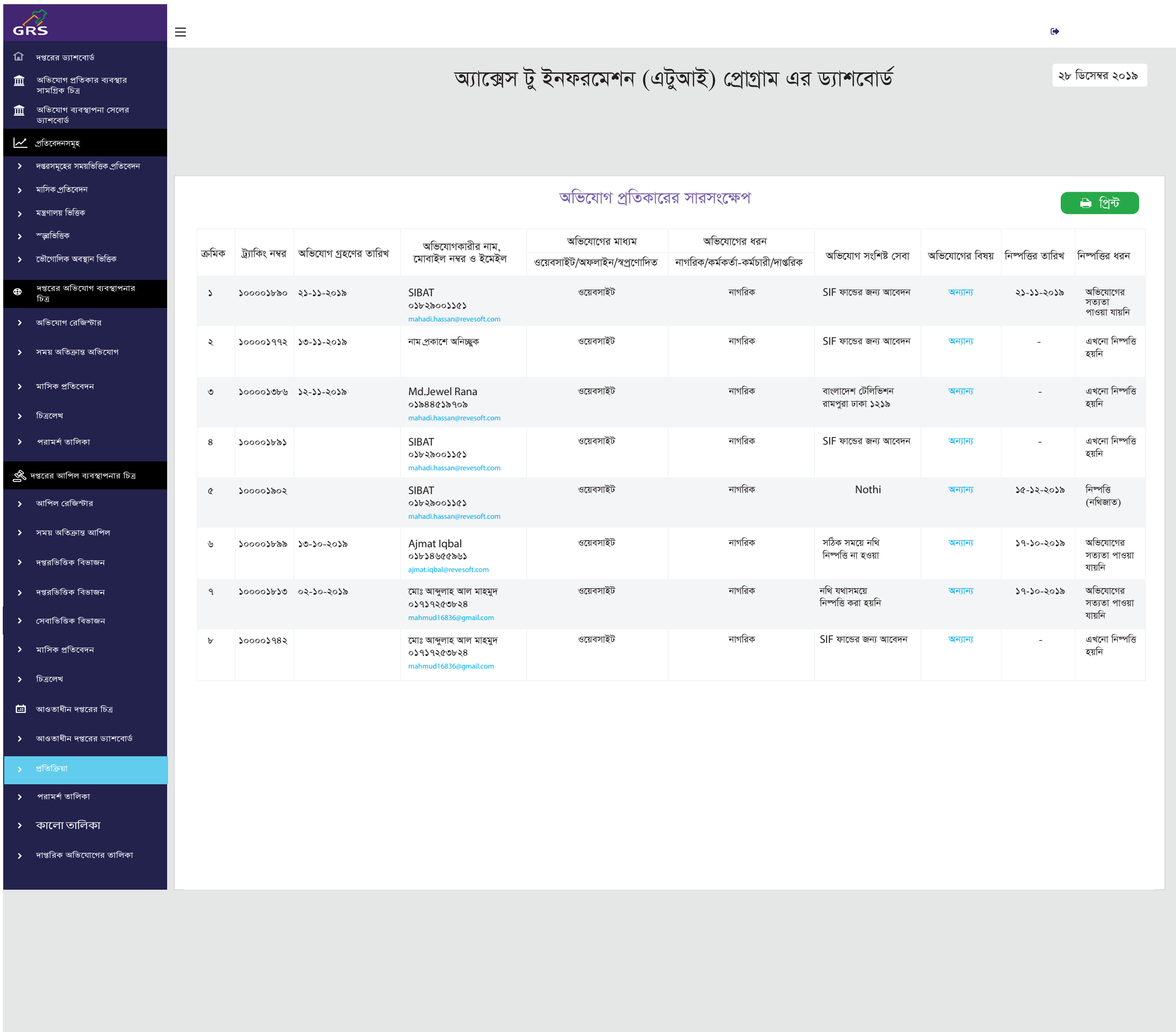
বিভাগ, জেলা ও উপজেলা সিলেক্ট করার পর মাস সিলেক্ট করতে হবে এবং সব শেষে 'প্রতিবেদন দেখুন' বাটনে প্রেস করতে হবে, নিচে ওই মাসের তথ্য বের হয়ে আসবে।



চিত্র-৩.৭- ভৌগোলিক অবস্থান ভিত্তিক প্রতিবেদন

৩.৮ অভিযোগ রেজিস্টার

যতগুলো অভিযোগ আছে সব এই ড্যাশবোর্ডে দেখা যাবে। ইউজার চাইলে অভিযোগগুলো প্রিন্ট করতে পারবেন, প্রিন্ট করার জন্য ইউজারকে প্রিন্ট বাটনে প্রেস করতে হবে।

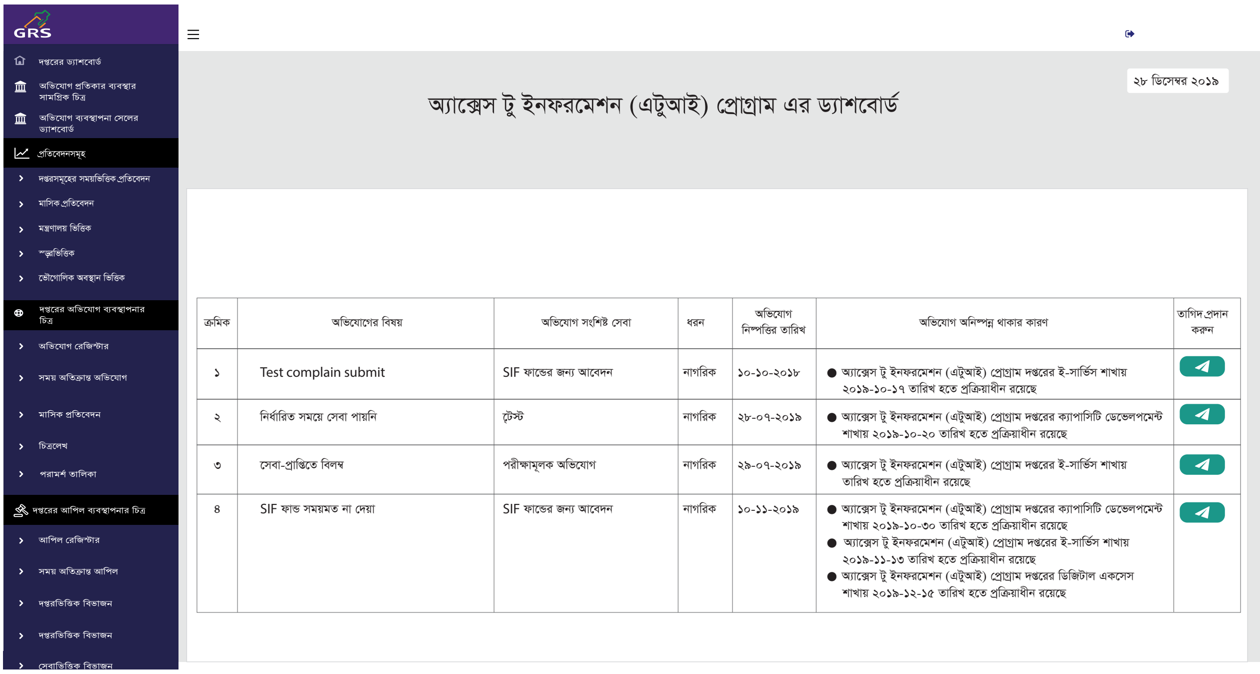


ক্রমিক	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগের মাধ্যম ওয়েবসাইট/অফলাইন/স্বপ্রণোদিত	অভিযোগের ধরন নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারী/দাপ্তরিক	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তির ধরন
১	১০০০০১৮৯০	২১-১১-২০১৯	SIBAT ০১৮২৯০০১১৫১ mahadi.hassan@revesoft.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	অন্যান্য	২১-১১-২০১৯	অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি
২	১০০০০১৭৭২	১৩-১১-২০১৯	নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক	ওয়েবসাইট	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	অন্যান্য	-	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি
৩	১০০০০১৩৮৬	১২-১১-২০১৯	Md.Jewel Rana ০১৯৪৪৫১৯৭০৯ mahadi.hassan@revesoft.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	বাংলাদেশ টেলিভিশন রামপুরা ঢাকা ১২১৯	অন্যান্য	-	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি
৪	১০০০০১৮৯১		SIBAT ০১৮২৯০০১১৫১ mahadi.hassan@revesoft.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	অন্যান্য	-	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি
৫	১০০০০১৯০২		SIBAT ০১৮২৯০০১১৫১ mahadi.hassan@revesoft.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	Nothi	অন্যান্য	১৫-১২-২০১৯	নিষ্পত্তি (নথিজাত)
৬	১০০০০১৮৯৯	১৩-১০-২০১৯	Ajmat Iqbal ০১৮১৪৬৫৫৯৬১ ajmat.iqbal@revesoft.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	সঠিক সময়ে নথি নিষ্পত্তি না হওয়া	অন্যান্য	১৭-১০-২০১৯	অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি
৭	১০০০০১৮১৩	০২-১০-২০১৯	মোঃ আব্দুলাহ আল মাহমুদ ০১৭১৭২৫৩৮২৪ mahmud16836@gmail.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	নথি যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়নি	অন্যান্য	১৭-১০-২০১৯	অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি
৮	১০০০০১৭৪২		মোঃ আব্দুলাহ আল মাহমুদ ০১৭১৭২৫৩৮২৪ mahmud16836@gmail.com	ওয়েবসাইট	নাগরিক	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	অন্যান্য	-	এখনো নিষ্পত্তি হয়নি

চিত্র-৩.৮- অভিযোগ রেজিস্টার

৩.৯ সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ

সময় অতিক্রান্ত অভিযোগগুলো এই ড্যাশবোর্ডে দেখা যাবে, ইউজার চাইলে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে তাগিদ দিতে পারেন, সেক্ষেত্রে ইউজারকে তাগিদ বাটনে ক্লিক করতে হবে।



চিত্র-৩.৯- সময় অতিক্রান্ত অভিযোগ

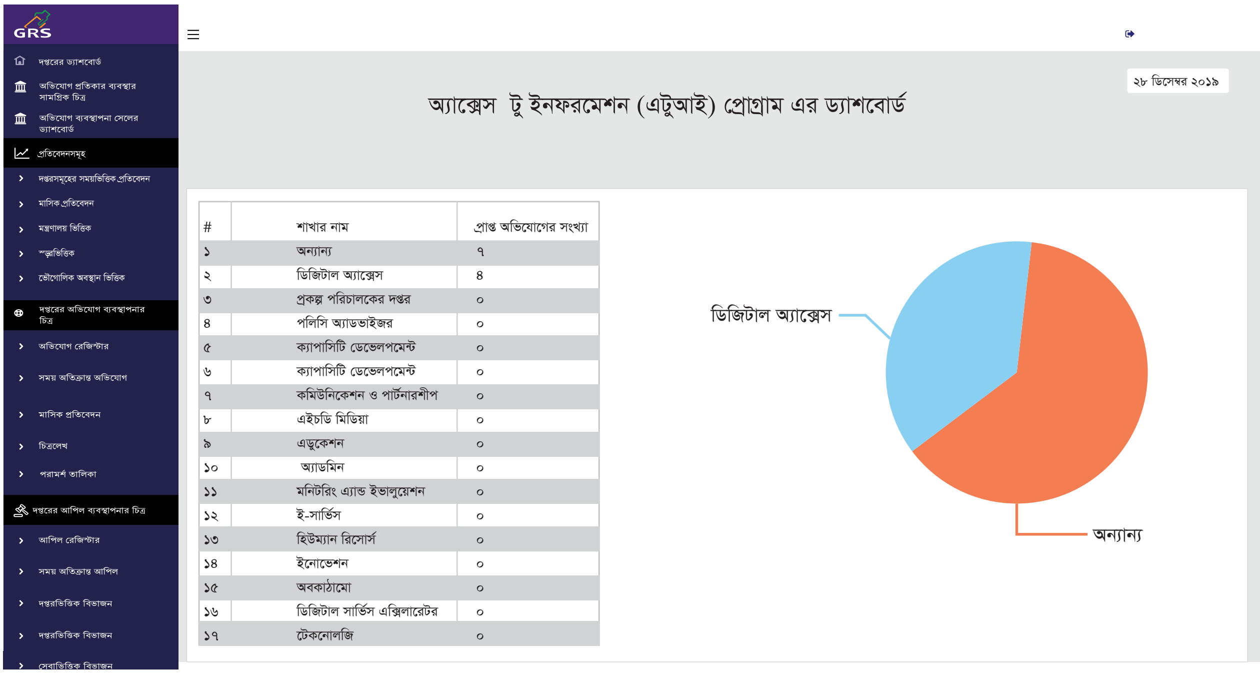
৩.১০ নিষ্পন্ন অভিযোগ

বর্তমান মাসে নিষ্পন্ন অভিযোগের তালিকা এখানে দেখা যাবে। তালিকাটি যথাক্রমে অভিযোগের বিষয়, অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা, অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ, অভিযোগ উৎপত্তির কারণ, অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত ব্যবস্থা, অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ এসব কলাম অনুসারে বর্ণনা করা থাকবে।

চিত্র-৩.১০- নিষ্পন্ন অভিযোগ

৩.১১ শাখা ভিত্তিক বিভাজন

এই ড্যাশবোর্ডে শাখার নাম, প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যার বিবরণ দেওয়া আছে ও একটি পাই-চার্টের মাধ্যমে তথ্য বর্ণনা করা হয়েছে, ইউজার এই পেইজটি তার কম্পিউটারে সেইভ করে নিতে পারবেন, সেক্ষেত্রে সেইভ বাটনে ক্লিক করতে হবে।

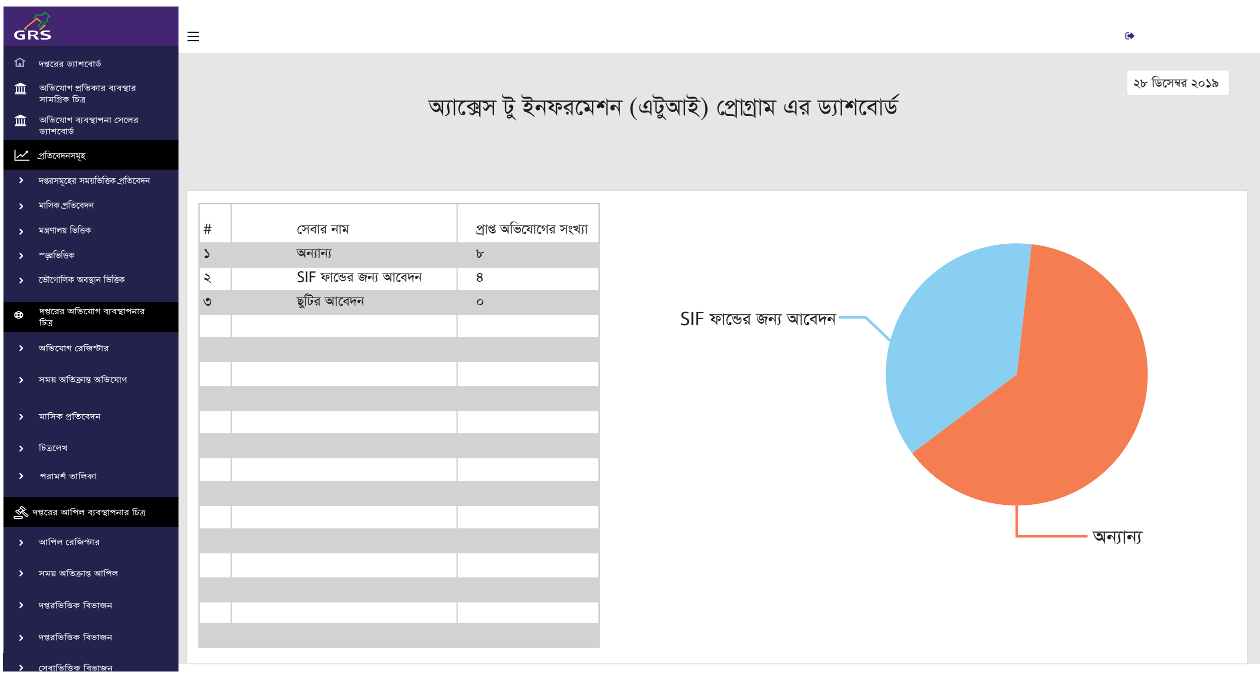


#	শাখার নাম	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা
১	অন্যান্য	৭
২	ডিজিটাল অ্যাক্সেস	৪
৩	প্রকল্প পরিচালকের দপ্তর	০
৪	পলিসি অ্যাডভাইজর	০
৫	ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট	০
৬	ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট	০
৭	কমিউনিকেশন ও পার্টনারশীপ	০
৮	এইচডি মিডিয়া	০
৯	এডুকেশন	০
১০	অ্যাডমিন	০
১১	মনিটরিং এ্যান্ড ইভালুয়েশন	০
১২	ই-সার্ভিস	০
১৩	হিউম্যান রিসোর্স	০
১৪	ইনোভেশন	০
১৫	অবকাঠামো	০
১৬	ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর	০
১৭	টেকনোলজি	০

চিত্র-৩.১১- শাখা ভিত্তিক বিভাজন

৩.১২ সেবা ভিত্তিক বিভাজন

বিভিন্ন সেবার এই পেইজে সেবার নাম ও প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা একটি পাই-চার্টের মাধ্যমে দেখানো হয়েছে। ইউজার এই পেইজটি তার কম্পিউটারে সেইভ করে নিতে পারবেন, সেক্ষেত্রে সেইভ বাটনে ক্লিক করতে হবে।

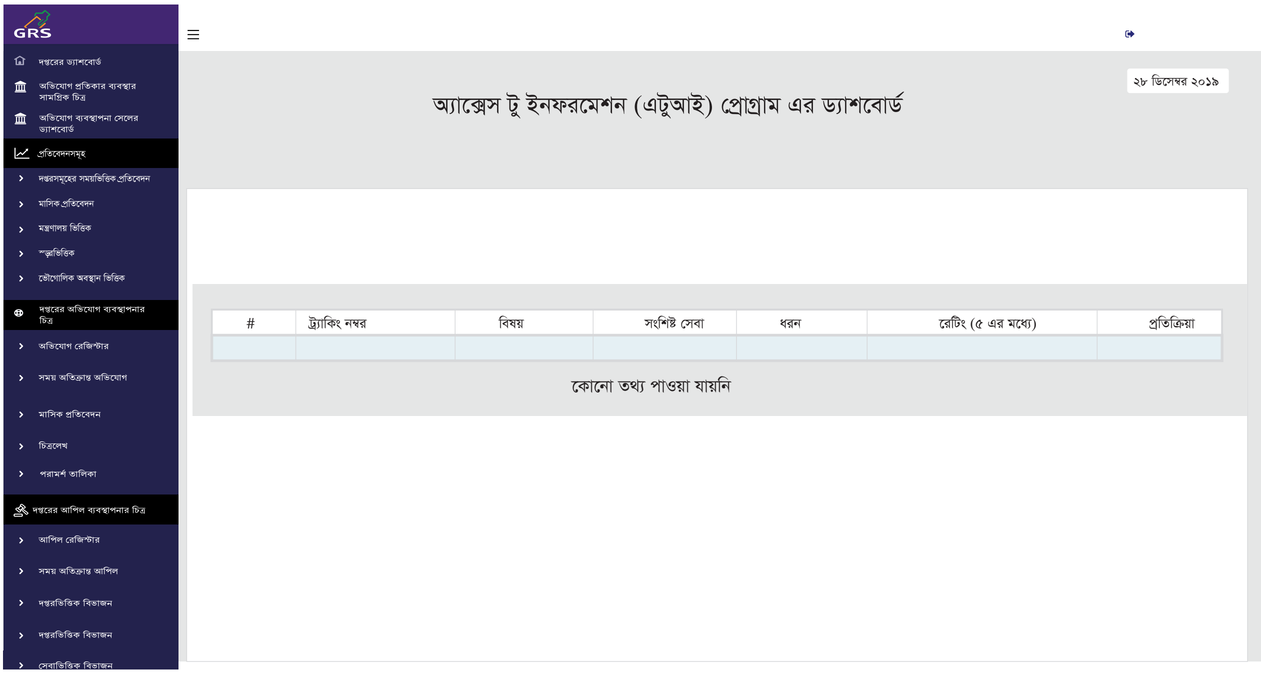


#	সেবার নাম	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা
১	অন্যান্য	৮
২	SIF ফান্ডের জন্য আবেদন	৪
৩	ছুটির আবেদন	০

চিত্র- ৩.১২- সেবাভিত্তিক বিভাজন

৩.১৩ প্রতিক্রিয়া

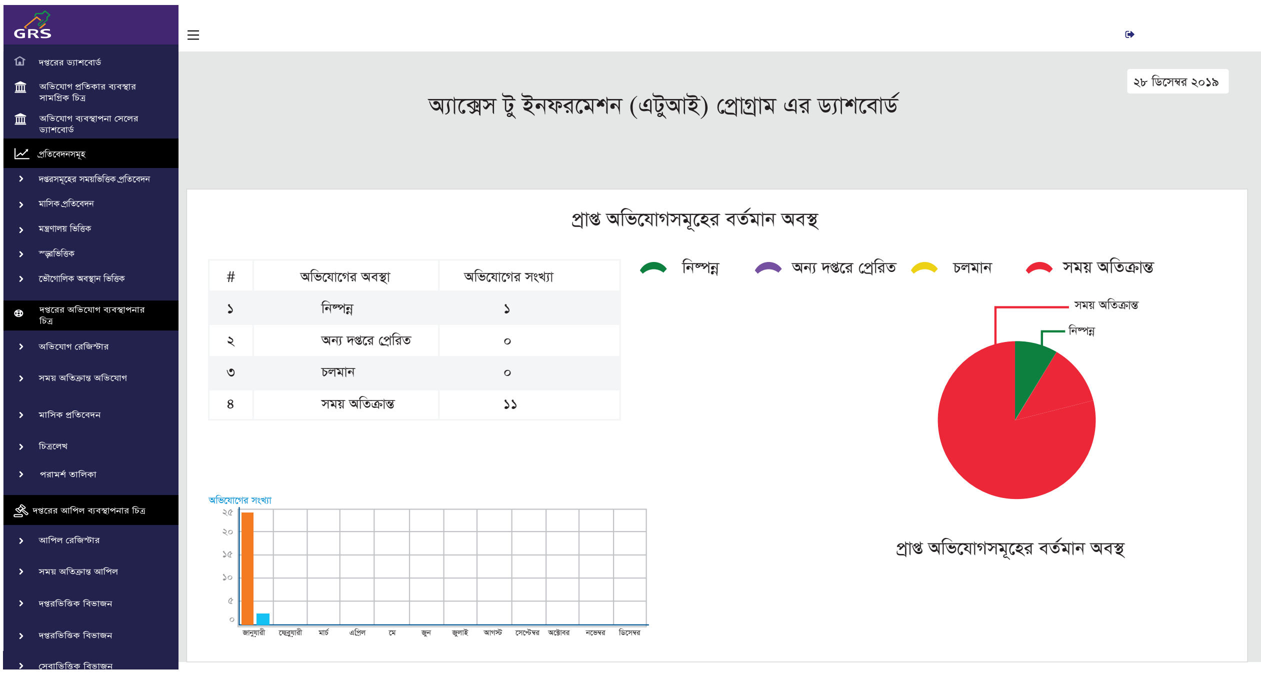
নাগরিক অভিযোগ নিষ্পত্তির পরে এ বিষয়ে বিভিন্ন প্রতিক্রিয়া দেখা যেতে পারে। অনিকের দপ্তরে নিষ্পত্তি হওয়া অভিযোগের মধ্যে যতগুলোর বিষয়ে অভিযোগকারী প্রতিক্রিয়া দিয়েছেন তার তালিকা এখানে দেখা যাবে।



চিত্র- ৩.১৩- প্রতিক্রিয়া

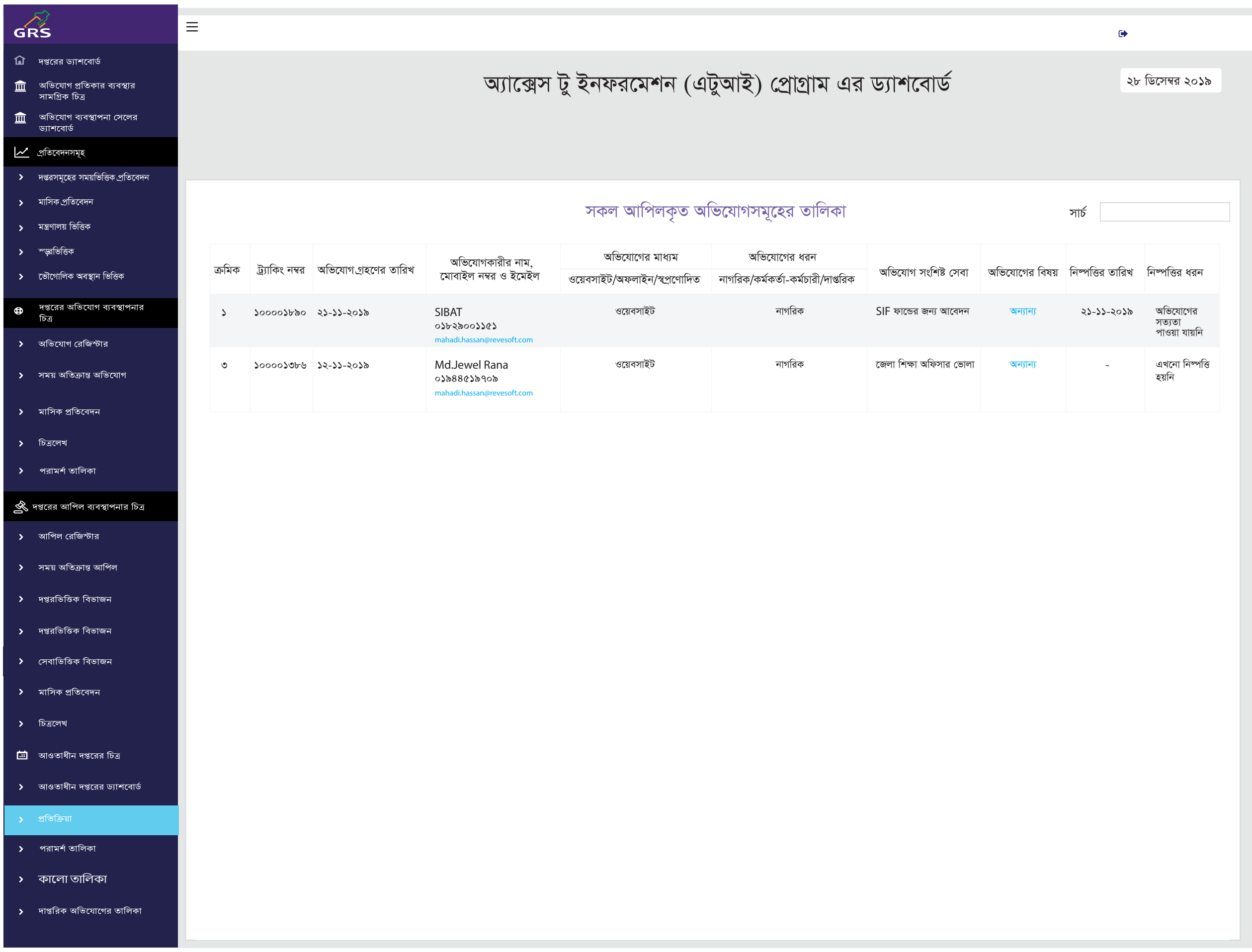
৩.১৪ চিত্রলেখ

এই পেইজে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বর্তমান অবস্থা পাই-চার্টের মাধ্যেমে দেখানো হয়েছে, সেই সাথে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের বর্তমান অবস্থাও বর্ণনা করা হয়েছে ।



৩.১৫ আপিলকৃত অভিযোগসমূহের তালিকা

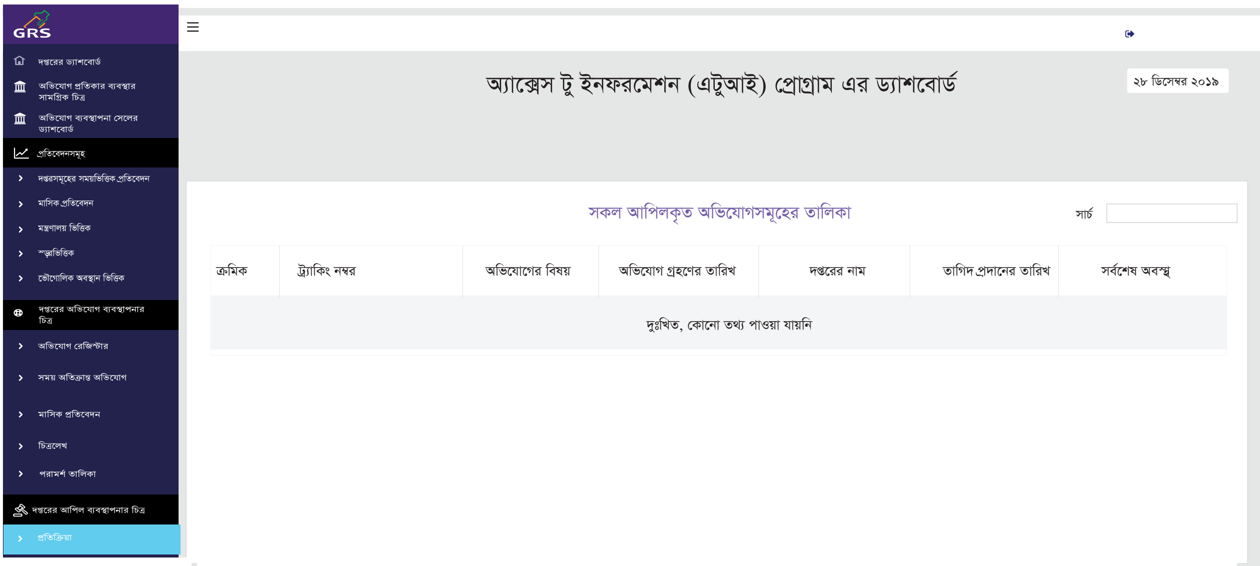
এই পেইজে আপিলকৃত অভিযোগসমূহের তালিকা প্রকাশ করা হয়েছে, তালিকাটি ট্র্যাকিং নম্বর, অভিযোগ গ্রহণের তারিখ, অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নাম্বার ও ই-মেইল, অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা, অভিযোগের বিষয়, নিস্পত্তির তারিখ, নিস্পত্তির ধরন এসব কলাম আকারে বর্ণনা করা হয়েছে।



চিত্র-৩.১৫- আপিলকৃত অভিযোগসমূহের তালিকা

৩.১৬ তাগিদ তালিকা

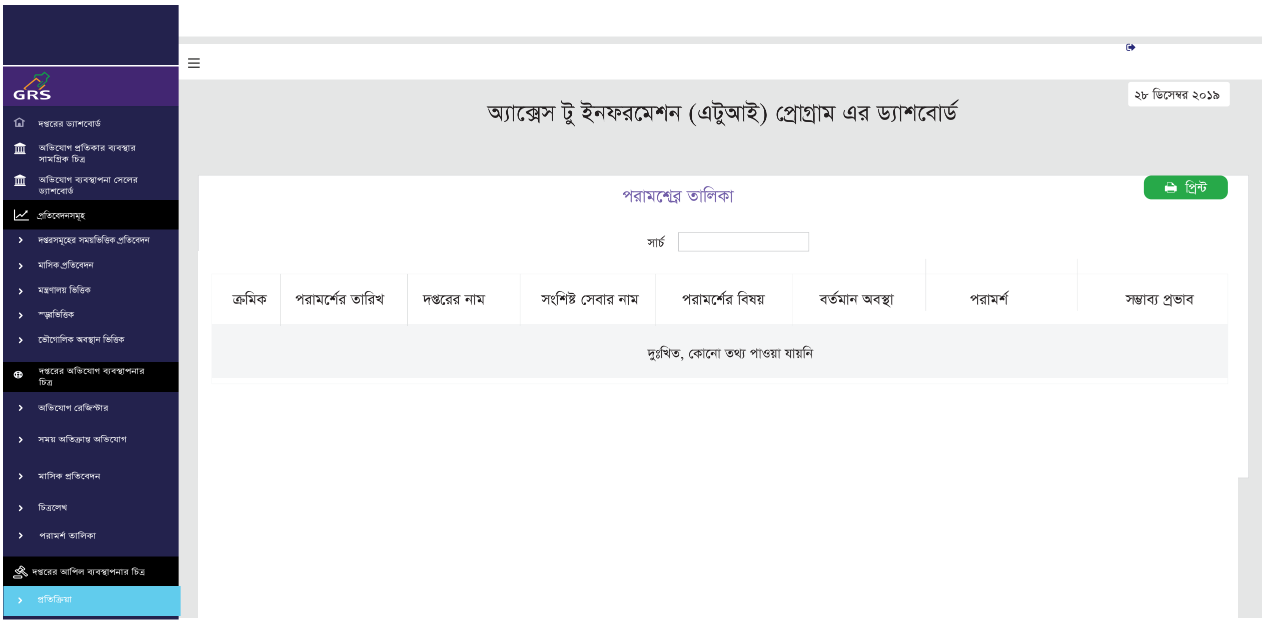
অনিক যতগুলো অভিযোগের জন্য তাগিদ প্রদান করেছেন, তার তালিকা এখানে দেখানো হবে। ট্র্যাকিং নম্বর, অভিযোগের বিষয়, অভিযোগ গ্রহণের তারিখ, বর্তমানে যে দপ্তরে আছে তার নাম, তাগিদ প্রদানের তারিখ এবং অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থার বিবরণ এই লিংকে দেখা যাবে ।



চিত্র- ৩.১৬- তাগিদ তালিকা

৩.১৭ পরামর্শের তালিকা

কোনো নাগরিক যদি অনিকের অফিসের সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি, সেবা সহজিকরণ, সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি সংস্কার ইত্যাদি বিষয়ে পরামর্শ জানায় তাহলে তার তালিকা এই লিংকে দেখানো হবে।



চিত্র-৩.১৭-পরামর্শের তালিকা

৩.১৮ অভিযোগ নিষ্পত্তি

ড্যাশবোর্ডের এই অংশে বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা দেখা যাবে। পাশাপাশি সিস্টেম ব্যবহারকারীদের সন্তুষ্টির হার একটি রেটিং মিটারের মাধ্যমে নির্দেশিত থাকবে। বর্তমান মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির তথ্যসমূহ চিত্ররূপে প্রকাশের জন্য নতুন, অগৃহীত, চলমান, নিষ্পন্ন ও সময় অতিক্রান্ত অভিযোগের সংখ্যা একটি পাই-চিত্রের মাধ্যমে সর্বদা প্রদর্শিত থাকবে। পাই-চিত্রের চলমান নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে একটি তালিকা আসবে যেখানে বর্তমান মাসের নিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ দেখা যাবে। অগৃহীত নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে সংশিষ্ট দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত নয় এরূপ অভিযোগসমূহের সংখ্যা এবং গৃহীত পদক্ষেপ কী নেয়া হয়েছে তা দেখা যাবে। পাই-চিত্রের সময় অতিক্রান্ত অভিযোগসমূহের সংখ্যা নির্দেশিত অংশে ক্লিক করলে ব্রাউজারের নতুন একটি ট্যাবে সময় অতিক্রান্ত অভিযোগসমূহের তালিকা দেখা যাবে, যেখান থেকে উক্ত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/ ব্যক্তিবর্গকে তাগিদ দেওয়া যাবে।
এছাড়াও ড্যাশবোর্ডের এই অংশে অভিযোগের মাধ্যম, অভিযোগ রেজিস্টার, সেকশন/ সেবা অনুযায়ী বিভাজন, পূর্বের মাসের সাথে তুলনা এবং নিষ্পত্তির ধরন দেখার জন্য পাঁচটি অপশন পাওয়া যাবে।

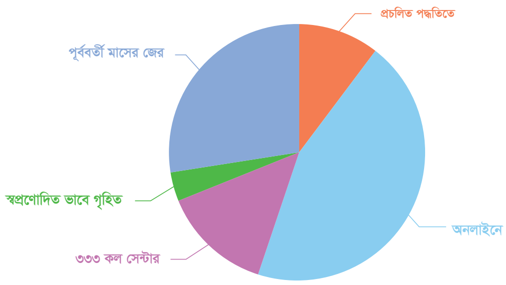
৩.১৮.১ অভিযোগের মাধ্যম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত কোনো দপ্তরে বর্তমান মাসের অভিযোগসমূহ যেসব মাধ্যমে আসতে পারে তা মূলত নিম্নোক্ত অংশে ভাগ করা যায়।

- **প্রচলিত পদ্ধতিতে** - অভিযোগ ফরম সংগ্রহ, পূরণ ও যথাস্থানে জমাদানের মাধ্যমে।
- **অনলাইনে** - অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইটে নিবন্ধনপূর্বক বা অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ ফরম পূরণ করে।
- **স্বতঃপ্রণোদিতভাবে গৃহীত** - সংশিষ্ট দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা স্বতঃপ্রণোদিতভাবে অন্য দপ্তরের অভিযোগ গ্রহণ করে।
- **পূর্ববর্তী মাসের জের** - পূর্ববর্তী মাসে নিষ্পত্তি হয়নি এবং সময় অতিক্রান্ত নয় এরূপ অভিযোগসমূহ।

‘অভিযোগের মাধ্যম’ অপশনে ক্লিক করলে একটি প্যানেল দেখা যাবে যেখানে প্রথম ট্যাবে মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ছকাকারে দেখানো থাকবে। দ্বিতীয় একটি ট্যাবে ক্লিক করলে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাই-চিত্র হিসেবে দেখা যাবে। উলেখ্য, কোনো উপাত্ত না থাকলে সেক্ষেত্রে চিত্রলেখ দেখা যাবে না।

#	অভিযোগর মাধ্যম	প্রাপ্ত অভিযোগর সংখ্যা
১	প্রচলিত পদ্ধতিতে	৩
২	অনলাইনে	১৩
৩	৩৩৩ কল সেন্টার	৪
৪	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহিত	১
৫	পূর্ববর্তী মাসের জের	৮



চিত্র-৩.১৮-মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (ছক ও চিত্রলেখ)

৩.১৮.২ আপিলের মাধ্যম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত কোনো দপ্তরে বর্তমান মাসের আপিলসমূহ যেসব মাধ্যমে আসতে পারে তা মূলত নিম্নোক্ত অংশে ভাগ করা যায়।

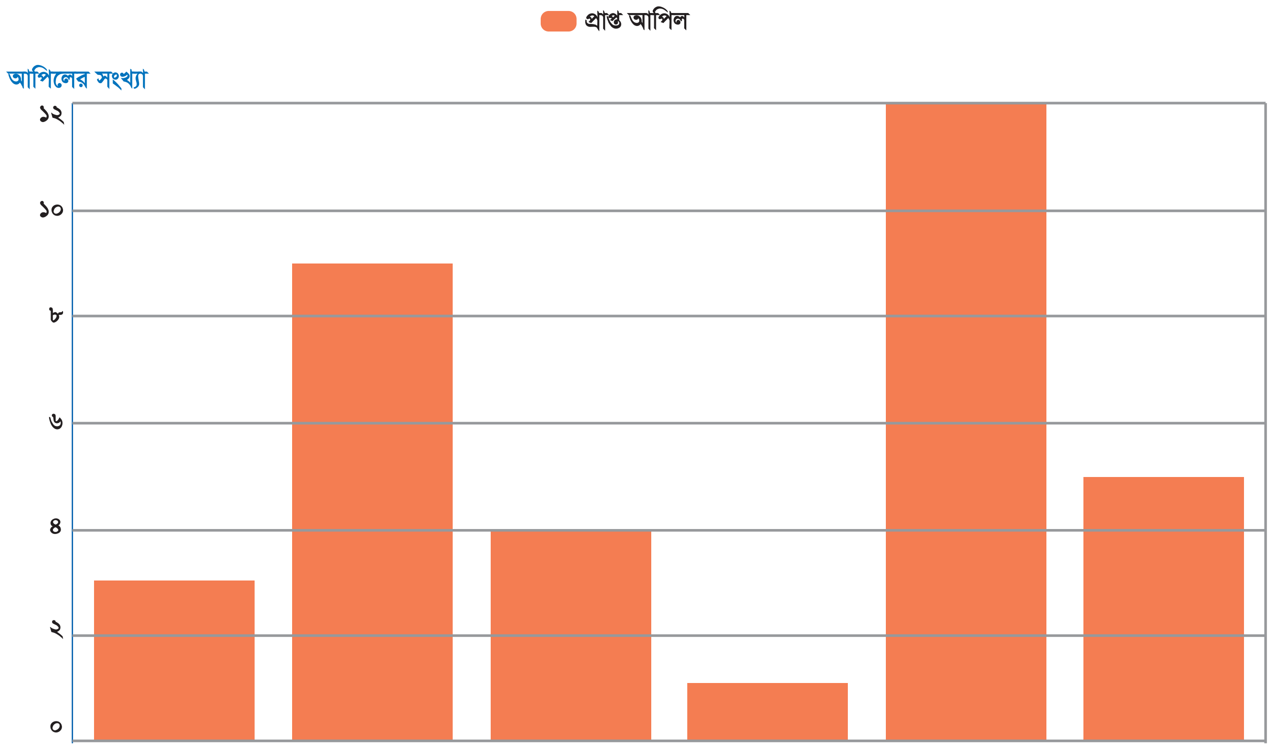
- অনলাইনে - অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে দাখিলকৃত অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হলে ব্যবহারকারী আপিল করতে পারবেন।

- পূর্ববর্তী মাসের জের - পূর্ববর্তী মাসে নিষ্পত্তি হয়নি এবং সময় অতিক্রান্ত নয় এরূপ আপিলসমূহ।

"আপিলের মাধ্যম" অপশনে ক্লিক করলে চিত্র-৩.২ এর অনুরূপ একটি প্যানেল দেখা যাবে, যেখানে প্রথম ট্যাবে মাধ্যম অনুসারে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা ছকাকারে দেখানো থাকবে। দ্বিতীয় একটি ট্যাবে ক্লিক করলে এই উপাত্তসমূহের চিত্রলেখ একটি পাই চিত্র হিসেবে দেখা যাবে। উল্লেখ্য, কোনো উপাত্ত না থাকলে সেক্ষেত্রে চিত্রলেখ দেখা যাবে না।

৩.১৮.৩ আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত আপিলসমূহ তাদের সংশ্লিষ্ট দপ্তর অনুসারে এখানে দেখা যাবে। অর্থাৎ কোন দপ্তর থেকে কতসংখ্যক অভিযোগ নিষ্পত্তির উপর আপিল করা হয়েছে তা এখান থেকে দেখা যাবে। এখানে দুটি ট্যাব পাওয়া যাবে যার প্রথমটিতে ছকাকারে দপ্তর অনুসারে আগত আপিলের সংখ্যা দেখা যাবে এবং দ্বিতীয় ট্যাবে চিত্র-৩.৫ এর অনুরূপ একটি বার-চিত্রের মাধ্যমে এই তথ্য দেখা যাবে।

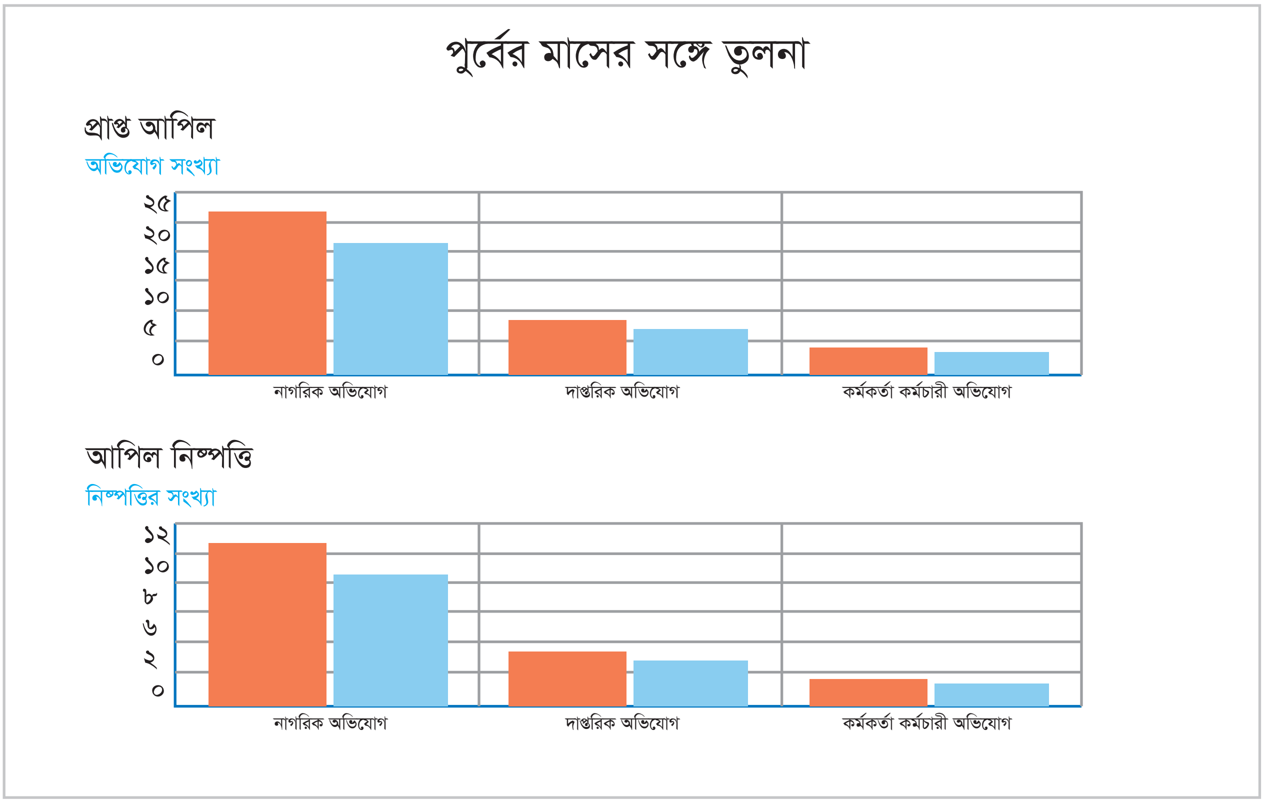


চিত্র-৩.১৯-আওতাধীন দপ্তর হতে আগত আপিলসমূহের দপ্তর অনুসারে বিভাজন

উল্লেখ্য, প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা শূন্য হলে আওতাধীন দপ্তরের বিভাজন অপশনটি দেখা যাবে না।

৩.১৮.৪ পূর্বের মাসের সঙ্গে তুলনা

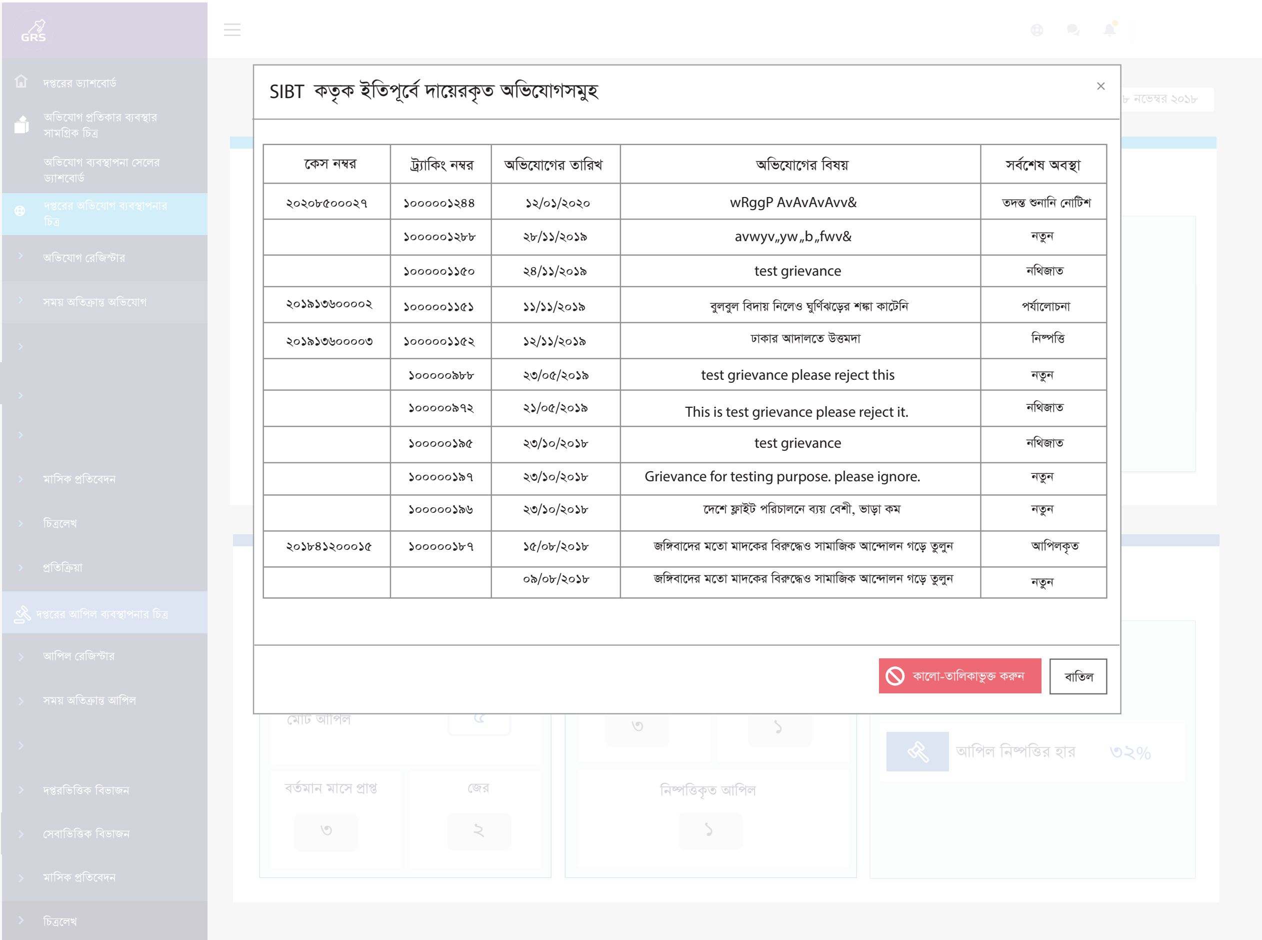
ড্যাশবোর্ডের এই অপশন থেকে বর্তমান মাসের প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা ও আপিল নিষ্পত্তির সংখ্যার সাথে পূর্বের মাসের একটা তুলনা পাওয়া যাবে। এক্ষেত্রে দুটি বার-চিত্র দেখা যাবে, যার প্রথমটিতে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যার তুলনা এবং দ্বিতীয়টিতে আপিল নিষ্পত্তির তুলনা দেখা যাবে। প্রতিটি বার-চিত্রে নাগরিক, দাপ্তরিক ও কর্মকর্তা-কর্মচারী আপিলের সংখ্যা অনুযায়ী বর্তমান মাস ও পূর্বের মাসের তুলনা দেখা যাবে।



চিত্র-৩.২০- পূর্বের মাসের সঙ্গে প্রাপ্ত আপিল ও নিষ্পত্তির তুলনা

৪ কালো তালিকা

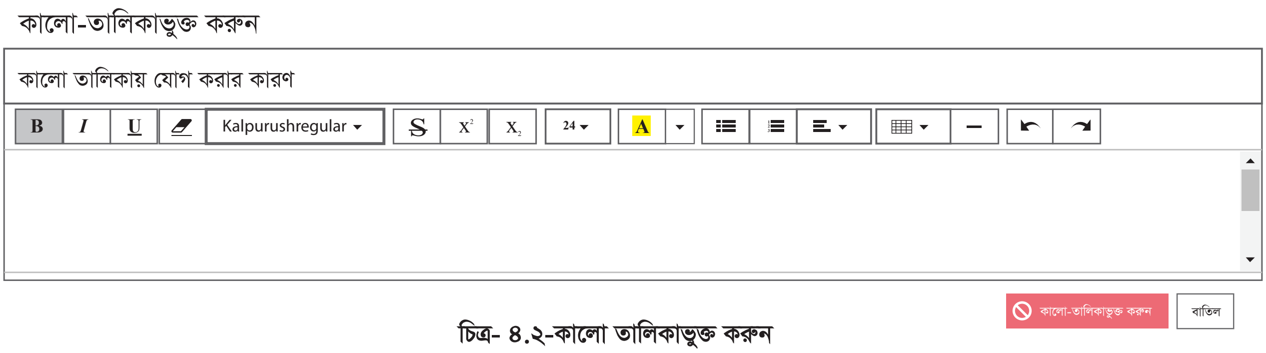
নিম্নে প্রদর্শিত ছবিতে 'কালো তালিকাভুক্ত করুন'-এ ক্লিক করলে, অভিযোগটি কালো তালিকাভুক্ত হয়ে যাবে।



কেস নম্বর	ট্র্যাকিং নম্বর	অভিযোগের তারিখ	অভিযোগের বিষয়	সর্বশেষ অবস্থা
২০২০৮৫০০০২৭	১০০০০০১২৪৪	১২/০১/২০২০	wRggP AvAvAvAvv&	তদন্ত শুনানি নোটিশ
	১০০০০০১২৮৮	২৮/১১/২০১৯	avwyv„yw„b„fwv&	নতুন
	১০০০০০১১৫০	২৪/১১/২০১৯	test grievance	নথিজাত
২০১৯১৩৬০০০০২	১০০০০০১১৫১	১১/১১/২০১৯	বুলবুল বিদায় নিলেও ঘুর্ণিঝড়ের শঙ্কা কাটেনি	পর্যালোচনা
২০১৯১৩৬০০০০৩	১০০০০০১১৫২	১২/১১/২০১৯	ঢাকার আদালতে উত্তমদা	নিষ্পত্তি
	১০০০০০৯৮৮	২৩/০৫/২০১৯	test grievance please reject this	নতুন
	১০০০০০৯৭২	২১/০৫/২০১৯	This is test grievance please reject it.	নথিজাত
	১০০০০০১৯৫	২৩/১০/২০১৮	test grievance	নথিজাত
	১০০০০০১৯৭	২৩/১০/২০১৮	Grievance for testing purpose. please ignore.	নতুন
	১০০০০০১৯৬	২৩/১০/২০১৮	দেশে ফ্লাইট পরিচালনে ব্যয় বেশী, ভাড়া কম	নতুন
২০১৮৪১২০০০১৫	১০০০০০১৮৭	১৫/০৮/২০১৮	জঙ্গিবাদের মতো মাদকের বিরুদ্ধেও সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলুন	আপিলকৃত
		০৯/০৮/২০১৮	জঙ্গিবাদের মতো মাদকের বিরুদ্ধেও সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলুন	নতুন

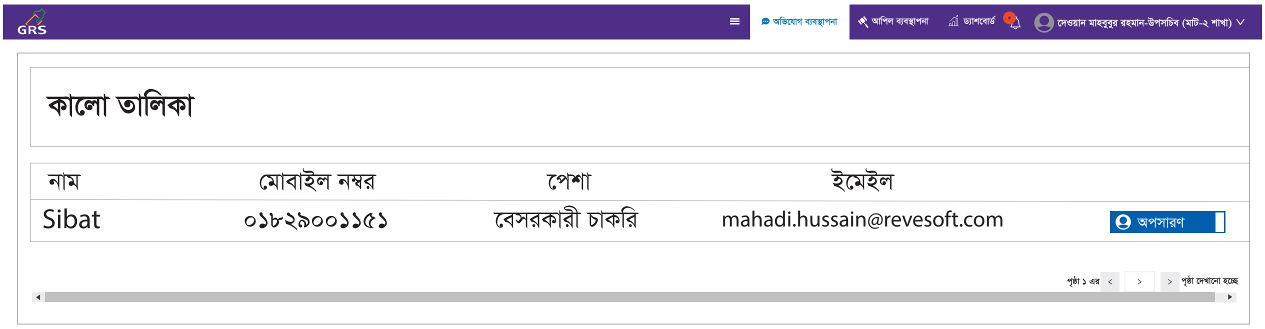
চিত্র-৪.১- কালো তালিকা

কালো তালিকাভুক্ত করতে প্রথমে কালো তালিকা করার বিবরণ ও সংশ্লিষ্ট নথি/ ফাইল সংযোজন করে 'কালো তালিকাভুক্ত করুন' এ ক্লিক করতে হবে।



চিত্র- ৪.২-কালো তালিকাভুক্ত করুন

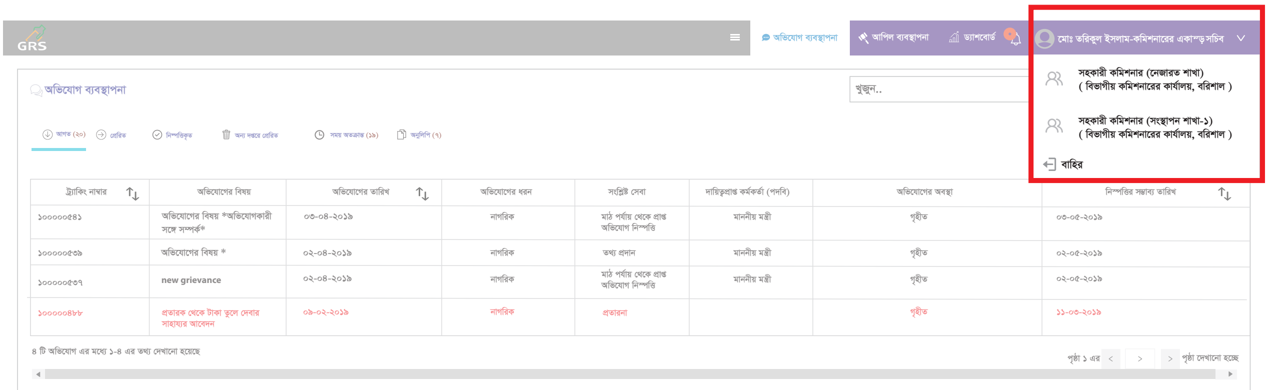
কালো তালিকাতে অন্তর্ভুক্ত হয়ে গেলে তালিকায় অন্তর্ভুক্তকারীর নাম, মোবাইল নম্বর, পেশা ও ই-মেইল চলে আসবে। ব্যবহারকারী চাইলে ‘অপসারণ’ বাটনে ক্লিক করে কালো তালিকা থেকে অভিযোগটি অপসারণ করতে পারবেন।



চিত্র-৪.৩- কালো তালিকা থেকে অপসারণ

৫ একাধিক দায়িত্ব

কেউ একই সাথে একাধিক পদের দায়িত্ব পালন করে থাকলে তাকে রোল বদল করে করে অনিক হিসেবে কাজটি সম্পন্ন করতে হবে। চিত্র-৫.১ অনুযায়ী প্রোফাইল সুইচ করে একাধিক দায়িত্ব পালন করতে হবে।



চিত্র- ৫.১-একাধিক দায়িত্বে একই কর্মকর্তা

This publication was produced with the financial support of the Europian Union. Its contents are the sole responsibility of Platforms for Dialogue and do not necessarily reflect the views of the Europian Union.

www.p4dbd.org