

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য অফিস, লামা, বান্দরবান পার্বত্য জেলা
www.info.lama.bandarban.gov.bd

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৬.০৩৫১.০৬২.১৬.০১২.২৪.১০

তারিখ: ০২.০১.২০২৫ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরে ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, লামা তথ্য অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) বাস্তবায়ন প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক-০১ (এক) সেট।

মহাপরিচালক
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য ভবন, ১১২ সার্কিট হাউজ রোড
রমনা, ঢাকা-১০০০।

Road
02/02/25
(মোহাম্মদ রাশেদুল হক)
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা
মোবা. ০১৮২০১০৭৪৯০

ইমেইল: informationofficelama@gmail.com

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

অফিসের নাম: তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি, ২০২৪-২০২৫				২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) অগ্রগতি	
							লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার		৪র্থ কোয়ার্টার
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস জফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		০১	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	০৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	প্রমাণক সংযুক্ত
					অর্জন	১	১	-	-			
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[২.১] নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার /স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	০১	লক্ষ্যমাত্রা	-	০১	-	-	
							অর্জন	-	০১	-	-	

[Signature]

০২/০২/২৫

মাহাবুব রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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)
০+০+০	০+০+০	০+০+০	০	০	০	০	০	০	১০০%

Red
০৯/১০/২৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা


অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: অক্টোবর, ২০২৪

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০


০৪/১০/২৪
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
স্বাক্ষরী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: নভেম্বর, ২০২৪

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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)
০	০	০	০	০	০	-	-	-	১০০%

Ford
০৩/১০/২৫
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

তথ্য অফিস, লামা

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: ডিসেম্বর, ২০২৪

(অর্থবছর: ২০২৪-২৫)

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

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)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০%

Rozel
০৩/১২/২৪
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য অফিস, লামা, বান্দরবান পার্বত্য জেলা
www.info.lama.bandarban.gov.bd

নম্বর: ১৫.৫৬.০৩৫১.০৬২.১৬.০০৭.২৪.৬০৮

তারিখ: ২৮.১১.২০২৪ খ্রি।

সভার নোটিশ

লামা তথ্য অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, ২০২৪-২৫ এর ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) এর আওতায় ০৩.১২.২০২৪ খ্রি. তারিখ সকাল ১০ ঘটিকায় লামা তথ্য অফিসের স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভায় অংশগ্রহণের জন্য আপনাকে অনুরোধ করা হলো।


২৮.১১.২৪
(মোহাম্মদ রাশেদুল হক)
সহকারী তথ্য অফিসার
মোবা. ০১৮২০১০৭৪৯০
informationofficelama@gmail.com

প্রাপক:



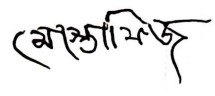
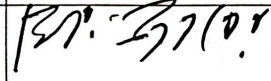

.....
.....

অনুলিপি:

১) মহাপরিচালক, গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা।

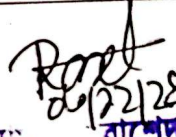
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য অফিস, লামা, বান্দরবান পার্বত্য জেলা
www.info.lama.bandarban.gov.bd

লামা তথ্য অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর আওতায় ০৩.১২.২০২৪ খ্রি. তারিখ সকাল ১০ ঘটিকায় সহকারী তথ্য অফিসারের কক্ষ, তথ্য অফিস, লামা-য় সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অবহিতকরণ সভায় হাজিরা সিট-

ক্রমিক	নাম, পদবি ও অফিস	স্বাক্ষর
১	সমীরন চাকমা অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক (চ.দা.) তথ্য অফিস, লামা	
২	ছালাচিং মার্মা ঘোষক তথ্য অফিস, লামা	
৩	মোস্তাফিজুর রহমান ডাইভার তথ্য অফিস, লামা	
৪	মোঃ জাবের আহমেদ এপিএই অপারেটর তথ্য অফিস, লামা	
৫	মোঃ জোবাইর অফিস সহায়ক তথ্য অফিস, লামা	

লামা তথ্য অফিসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর আওতায় ০৩.১২.২০২৪ খ্রি. তারিখ সকাল ১০ ঘটিকায় সহকারী তথ্য অফিসারের কক্ষ, তথ্য অফিস, লামা-য় কর্মকর্তা-কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সভার আলোচ্যসূচি:

সময়	কর্ম-অধিবেশন	সম্পদ ব্যক্তি
সকাল ১০.০০	রেজিস্ট্রেশন	কর্মকর্তা/কর্মচারী, তথ্য অফিস, লামা
সকাল ১১.০০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক সেবা সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন ও বিধি-বিধান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অবহিতকরণ	মোহাম্মদ রাশেদুল হক সহকারী তথ্য অফিসার তথ্য অফিস, লামা
বেলা ০১.০০	সমাপনী	


 মোঃ রাশেদুল হক
 সহকারী তথ্য অফিসার
 তথ্য অফিস, লামা।





Road
02102184
মোহাম্মদ মাহমুদ হক
সফটওয়্যার অফিসার
শ্রী অফিস লামা