

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
বীমা ও অভিযোগ অধিশাখা
www.fid.gov.bd

২৩

নং - ৫৩.০০.০০০০.৪১১.২৭.০০৯.১৭-৫৬৬

২১ কার্তিক ১৪২৯
তারিখ: -----
০৬ নভেম্বর ২০২২

বিষয় : অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত
কার্যক্রম।

সূত্র : স্মারক নম্বর ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১৪৮, তারিখ : ৩০-১১-২০১৫, সুশাসন ও
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের প্রেক্ষিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আর্থিক প্রতিষ্ঠান
বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অক্টোবর '২০২২ মাসের প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা
হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক ১২ (বার) পাতা।


০৬.১১.২২

(মোহাম্মদ হেলাল উদ্দিন)
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোন : ০২২২৩৩৫৪০১০
ds.audit@fid.gov.bd

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃ:আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, পরিবহন পুল ভবন, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা)

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে

১। উপসচিব, আইটি সেল (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধ সহ)।

২। সচিবের একান্ত সচিব (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

৩। যুগ্মসচিব (বাজেট ও এপিএ) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), আর্থিক প্রতিষ্ঠান
বিভাগ।

1202

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অক্টোবর, ২০২২

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)
১৩	০	০	৫	১৮	৩	১৫	০	০	১০০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
১	১৪	১৫	০	১	১৪	০

26

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

মাসের নাম: অক্টোবর ২০২২

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১৩	৩২	-	৫	৪৫	১৮	৪৫	-	-	১০০%

- নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

