

৩২৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
মহাখালী, ঢাকা-১২১২  
www.dgnm.gov.bd

স্মারক নং- ৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৭১.০০১.২২-১৪৪৩

তারিখঃ ২৭/১২/১৪২৯ বঙ্গাব্দ  
১০/০৪/২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জানুয়ারী-মার্চ, ২০২৩খ্রিঃ) নির্ধারিত ছক মোতাবেক মহোদয়ের সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ১২ পাতা।



১০.০৪.২০২৩

মোঃ নাসির উদ্দিন  
(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ [info@dgnm.gov.bd](mailto:info@dgnm.gov.bd)

যুগ্মসচিব (আইন অধিশাখা)

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

**অনুলিপিঃ জ্ঞাতার্থে/ জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)**

১। যুগ্মসচিব (বিশ্বস্বাস্থ্য অধিশাখা), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

২। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (পত্রটি ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)

৩। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।

**নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর**  
**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩**  
**৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন সূচক	একক	কার্যসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি
								অসাধারন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	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 ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/ আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৮	৯	১১	১৩	-	২১/০৩/২০২২ তারিখে হালনাগাদ ও আপলোড করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
		১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ (কপি সংযুক্ত)
		২.৩] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৩.১] সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	-	২	১	-	-	-
		২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেহোভারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	স্টেহোভারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ একটি সভা ২২/১২/২০২২ তারিখে করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)

১৬

নাসিং ও মিডওয়াইকারি অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রতিবেদন ২০২২-২৩

৩য় ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি

বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	০০
বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	প্রযোজ্য নয়
চলমান	৪৬ (১ম ও ২য় ত্রৈমাসিকের জের সহ)

১৫/৫

৯

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
জানুয়ারী, ২০২৩

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	৪৬	৪৬	০	০	০	৪৬	০

২৪

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
ফেব্রুয়ারি, ২০২৩

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	৪৬	৪৬	০	০	০	৪৬	০

২৩

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
মার্চ, ২০২৩

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	৪৭	৪৭	০	১	০	৪৫	২.১৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর  
মহাখালী, ঢাকা  
www.dgnm.gov.bd

স্মারক নং-৪৫.০৩.০০০০.০০৫.৫৪.০০১.১৯-১০২৩  
খ্রিঃ

তারিখঃ ১৩/০৩/২০২২

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বিষয়ক স্টেকহোল্ডার সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ মাকসুরা নূর এনডিসি (অতিরিক্ত সচিব), মহাপরিচালক  
নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর।  
স্থানঃ অডিটোরিয়াম, ময়মনসিংহ নার্সিং কলেজ, ময়মনসিংহ।  
তারিখঃ ১৫/০৪/২০২৩ খ্রিঃ।  
সময়ঃ সকাল ১১.০০ ঘটিকা।  
উপস্থিতিঃ পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকল স্টেকহোল্ডারগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা, হাসপাতালে নার্স ও মিডওয়াইফগণের সেবা প্রদান ও সেবা গ্রহিতাদের সন্তুষ্টি, নার্সিং শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে শিক্ষা প্রদান পদ্ধতি, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি সেবা ও শিক্ষার সর্বোত্তম মান নিশ্চিত এবং সেবা প্রদানে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বিভিন্ন পর্যায়ের স্টেকহোল্ডারগণ মতামত ব্যক্ত করেন।

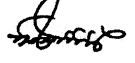
সভাপতি তাঁর বক্তব্যে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর এবং এর আওতাধীন সেবা ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান সমূহের সিটিজেন'স চার্টার অনুসরণপূর্বক সেবাগ্রহীতাদের সেবা গ্রহণ করার জন্য উৎসাহিত করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের সিটিজেন'স চার্টার প্রতি তিন মাস অন্তর হালনাগাদ করা হয়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কেউ কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে তিনি জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ প্রদানের জন্য সকলকে অনুরোধ করেন।

ডিজিএনএম এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও পরিচালক (প্রশাসন) জানান যে, ডিজিএনএম এ জিআরএস সিস্টেমের মাধ্যমে যে সকল অভিযোগ আসে, তা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হয় এবং প্রয়োজন অনুযায়ী তদন্ত স্বাপেক্ষে অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

সভায় ময়মনসিংহ মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের পরিচালক ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মো: গোলাম ফেরদৌস, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের পরিচালক (প্রশাসন) মো: নাসির উদ্দিন, পরিচালক (শিক্ষা) মো: রশিদুল মান্নাফ কবীর, পরিচালক (অর্থ ও বাজেট) ডা. স্বপন কুমার মন্ডল, ময়মনসিংহের অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক জনাব মাহফুজুল আলম মাসুম, জেলা মানবাধিকার কমিশনের সাধারণ সম্পাদক এ্যাডভোকেট নজরুল ইসলাম চুন্নু ও ময়মনসিংহ নার্সিং কলেজের অধ্যক্ষ নাজমা খাতুন অংশগ্রহণ করেন। এছাড়া, সভায় অন্যান্য স্টেকহোল্ডারগণের মধ্যে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের প্রতিনিধি, সংবাদমাধ্যমের প্রতিনিধি, রোগী ও রোগীর স্বজন, হাসপাতালে কর্মরত নার্স ও মিডওয়াইফ এবং ময়মনসিংহ নার্সিং কলেজের শিক্ষক ও শিক্ষার্থীগণ উপস্থিত ছিলেন। মতবিনিময় সভা শেষে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মাকসুরা নূর ময়মনসিংহ নার্সিং কলেজে আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও তথ্য অধিকার বিষয়ে তিনদিন ব্যাপী কর্মশালার উদ্বোধন করেন। কর্মশালায় সারা দেশ থেকে ৭০ টি নার্সিং ও মিডওয়াইফারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষকগণ অংশগ্রহণ করেন। পরে নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ময়মনসিংহ মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের বিভিন্ন ওয়ার্ড পরিদর্শন করেন এবং নার্সদের সেবা সম্পর্কে রোগীদের কাছ থেকে মতামত গ্রহণ করেন।

ময়মনসিংহের অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক জনাব মাহফুজুল আলম মাসুম উল্লেখ করেন যে, জিআরএস এর মাধ্যমে অত্যন্ত দ্রুততার সাথে অভিযোগ প্রতিকার করা সম্ভব। এতে সেবাগ্রহিতার অধিকার সংরক্ষণ সম্ভব হয়। সভায় ময়মনসিংহ মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের পরিচালক ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মো: গোলাম ফেরদৌস জানান যে, রোগীর সেবাকে সর্বোচ্চ প্রাধান্য দিয়ে নার্সগণকে কাজ করে যেতে হবে।

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



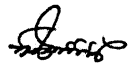
মোঃ নাসির উদ্দিন  
(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ [info@dgnm.gov.bd](mailto:info@dgnm.gov.bd)

**অনুলিপিঃ আতর্থে/কার্যার্থে**

- ০১। সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০২। সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০৩। উপসচিব (প্রশাসন-৪, মনিটর ও সমন্বয়), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ০৪। পরিচালক (সকল), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ০৫। পরিচালক, জাতীয় নার্সিং উচ্চশিক্ষা ও গবেষণা প্রতিষ্ঠান, মুগদা, ঢাকা।
- ০৬। অধ্যক্ষ (সকল), নার্সিং কলেজ/নার্সিং ইনস্টিটিউট।
- ০৭। উপ-পরিচালক (সকল), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ০৮। সেবা তত্ত্বাবধায়ক/ উপসেবা তত্ত্বাবধায়ক/ নার্সিং সুপারভাইজার (সকল), হাসপাতাল।
- ০৯। সহকারী পরিচালক (সকল), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১০। ডিস্ট্রিক্ট পাবলিক হেলথ নার্স (সকল) সিভিল সার্জন অফিস।
- ১১। সহকারী পরিচালক (পিএমআইএস), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা। (ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)
- ১২। হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১৩। প্রশাসনিক কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ১৪। মহাপরিচালকের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর, ঢাকা।



মোঃ নাসির উদ্দিন  
(উপসচিব)

পরিচালক (প্রশাসন)

ইমেইলঃ [info@dgnm.gov.bd](mailto:info@dgnm.gov.bd)