মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের আওতায় ২০১৫-১৬ অর্থ বছরে এডিপিভুক্ত সমাপ্ত প্রকল্পের মূল্যায়ন প্রতিবেদনের ওপর মন্ত্রণালয়/বিভাগভিত্তিক সারসংক্ষেপ

ক্রঃনং	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট সমাপ্ত প্রকল্পের সংখ্যা	সমাপ্ত প্রকল্পের ধরণ			মূল সময় ও ব্যয়ের তুলনায়				
			বিনিয়োগ প্রকল্পের সংখ্যা	কারিগরি সহায়তা প্রকল্পের সংখ্যা	জেডিসিএফ ভুক্ত প্রকল্পের সংখ্যা	সময় ও ব্যয় উভয়ই অতিক্রান্ত প্রকল্পের সংখ্যা	সময় অতিক্রান্ত প্রকল্পের সংখ্যা	সময় অতিক্রান্ত শতকরা হার (%) সর্বনিম্ন	ব্যয় অতিক্রান্ত প্রকল্পের সংখ্যা	ব্যয় অতিক্রান্তের শতকরা হার (%) সর্ব নিম্ন-সর্বোচ্চ
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০১।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	০১টি	-	০১ টি	-	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়

১। সমাপ্ত প্রকল্পের সংখ্যাঃ ০১টি।

২। সমাপ্ত প্রকল্পের ব্যয় ও মেয়াদ বৃদ্ধির কারণঃ প্রযোজ্য নয়।

৩। সমাপ্তকৃত প্রকল্প বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে প্রধান প্রধান সমস্যা ও সুপারিশঃ

ক্র: নং:	সমস্যা		সুপারিশ
৩.১	উন্নয়ন সহযোগীর অর্থ ব্যয় থোক হিসেবে দেখানো হয়।	৩.১	উন্নয়ন সহযোগীর অর্থ ব্যয় থোক হিসেবে না দেখিয়ে আইটেম অনুযায়ী দেখানো প্রয়োজন যাতে অর্থ ব্যয়ে স্বচ্ছতা থাকে।
৩.২	সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পর্যাপ্ত লোকবলের অভাব;	৩.২	সকল মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে কার্যক্রম পরিচালনার জন্য পর্যাপ্ত লোকবলের পদায়ন করতে হবে।
৩.৩	সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে দক্ষতা উন্নয়নে সার্বিক প্রশিক্ষণের অভাব:	৩.৩	সকল মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে।

ইমপ্রুভিং পাবলিক এ্যাডমিনেস্ট্রেশন এন্ড সার্ভিসেস ডেলিভারি থ্রো ই-সলিউশনস; ইমপ্রুভিং জিআরএস (আউটপুট-৩) -শীর্ষক প্রকল্পের সমাপ্তি মূল্যায়ন প্রতিবেদন

১। প্রকল্পের নাম : ইমপ্রুভিং পাবলিক এ্যাডমিনেস্ট্রেশন এন্ড সার্ভিসেস ডেলিভারি থ্রো ই-সলিউশনস; ইমপ্রুভিং জিআরএস (আউটপুট-৩)।

২। বাস্তবায়নকারী সংস্থা : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

৩। প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়/বিভাগ : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

৪। প্রকল্পের বাস্তবায়নকাল ও ব্যয় :

(লক্ষ টাকায়)

অনুমোদিত ব্যয়		প্রকৃত ব্যয় (প্রঃ সাঃ)	অনুমোদিত বাস্তবায়নকাল		প্রকৃত বাস্তবায়নকাল	অতিক্রান্ত ব্যয় (মূল প্রাক্কলিত ব্যয়ের %)	অতিক্রান্ত সময় (মূল বাস্তবায়ন কালের %)
মূল (প্র:সা:)	১ম সংশোধিত (প্র:সা:)		মূল	১ম সংশোধিত			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪৫.০২ (১২৮.০০)	-	১৩৭.৯২ ১২৪.৬৮)	জানুয়ারী, ২০১৪ হতে ডিসেম্বর, ২০১৫	-	জানুয়ারী,২০১৪ হতে ডিসেম্বর, ২০১৫	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়

৫। প্রকল্পের অংগভিত্তিক বাস্তবায়নঃ (পিসিআর অনুযায়ী)

(লক্ষ টাকায়)

ক্রঃকঃ	ইকোনমিক কোড	কাজের অংগ	একক	অনুমোদিত প্রকল্পের লক্ষ্যমাত্রা		বাস্তবায়ন অগ্রগতি *	
				বাস্তব	আর্থিক	বাস্তব	আর্থিক
রাজস্ব ব্যয়:							
০১	৪৫০১	কর্মকর্তাদের বেতন-ভাতাদি	০৪		৫		
০২	৪৬০১	কর্মচারীদের বেতন-ভাতাদি	০৩		৩		
০৩	৪৭৩৭	অতিরিক্ত দায়িত্বভাতা	০৭		২.৫২		
০৪	৪৮০১	ভ্রমন ব্যয়	থোক		১০		
০৫	৪৮০৬	অফিস ভাড়া	থোক		০.৫		
০৬	৪৮২৮	স্টেশনারি, সিল এবং স্ট্যাম্প	থোক		২		
০৭	৪৮৪২	সেমিনার/ওয়ার্কশপ	০২		২৪		
০৮	৪৮৪৫	আপ্যায়ন	থোক		১		
০৯	৪৮৪৮	অ্যাডমিন এন্ড সাপোর্ট	থোক		১০		
১০	৪৮৭৪	পরামর্শক (আর্ন্তজাতিক)	০৩ জন-মাস		৫২.৮		
১১		পরামর্শক (দেশীয়)	০৮জন-মাস		১৯.২		
১২	৪৮৮৩	সম্মানী	থোক		৩		
১৩	৪৮৯৯	অন্যান্য (কন্টিনজেন্সি)	থোক		১২		
		মোট		১০০%	১৪৫.০২	১০০%	১৩৭.৯২

*এডিবি অর্থায়ন অংশের আর্থিক অগ্রগতি পিসিআরে থোক হিসেবে দেখানো হয়েছে। জানা যায় যে, এডিবি প্রকল্প সাহায্য অংশের অর্থ সরাসরি ব্যয় করার পর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে ব্যয়ের হিসাব থোক হিসেবে দেখিয়ে ই-মেইলের মাধ্যমে অবহিত করে।

এ কারণে এডিবির প্রকল্প সাহায্যের অঙ্গভিত্তিক ব্যয়ের অগ্রগতি পিসিআরে দেখানো সম্ভব হয় নি। এছাড়া জিওবি অংশের ইন-কাইণ্ড-এ ৮.৫২ লক্ষ টাকা ব্যতিত বাকি টাকার অঙ্গভিত্তিক অগ্রগতি পিসিআরে পাওয়া যায় নি।

৬। কাজ অসমাপ্ত থাকলে তার কারণঃপ্রকল্পের কোন কাজ অসমাপ্ত নেই।

৭। প্রকল্পের পটভূমিঃ বাংলাদেশ সরকার জনগণের সেবা প্রদানের মান উন্নত করার লক্ষ্যে একটি সেবাপ্রদান কেন্দ্রিক, স্বচ্ছ ও সংবেদনশীল প্রশাসন সৃষ্টি করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই ধরণের প্রশাসন প্রতিষ্ঠার জন্য গ্রিভান্স রিড্রেস সিস্টেম (জিআরএস)- একটি ফ্যাসিলিলেটিং টুল হিসেবে অনেক দেশে ব্যবহার হয়ে আসছে। জি.আর.এস-এর জন্য তথ্য প্রযুক্তি একটি সক্রিয় ফ্যাক্টর যা সিস্টেমিক উন্নতির জন্য অভিযোগগুলি কার্যকরভাবে বিশ্লেষণ করতে পারে। পিএআরসি প্রতিবেদন-২০০০-এর সুপারিশের পর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ একটি জিআরএস বাস্তবায়ন করেছে। তবে সিস্টেমটি ম্যানুয়াল হচ্ছে এবং এর ফলে জবাবদিহিমূলক ও স্বচ্ছভাবে সমস্ত অভিযোগগুলি চিহ্নিত করা কঠিন ছিল। এই কারণে আন্তর্জাতিকভাবে সর্বোত্তম চর্চা এবং ডিজিটাল বাংলাদেশের দৃষ্টিভঙ্গির সাথে সঙ্গতি রেখে সরকার আইসিটি ভিত্তিক অনলাইন জিআরএস প্রতিষ্ঠার উদ্যোগ নিয়েছে যাতে জনগণের জন্য সিস্টেমটি আরও সহজতর হয়। সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা ও পণ্যের মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি প্রশমনের নিমিত্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (Grievance Redress System-GRS) পদ্ধতি চালু করলে সরকারের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে এবং সেবার মান উন্নয়নে এ পদ্ধতি বিশেষ কার্যকর ভূমিকা পালন করবে। নাগরিকের সেবাকার্যক্রমে স্বচ্ছতা আনয়ন, সেবা কার্যক্রমে জনগণের অংশিদারত্ব বৃদ্ধি এবং সরকারি দপ্তরে কর্মকর্তা কর্মচারিদের জবাবদিহির মাধ্যমে নাগরিকদের সন্তুষ্টি অর্জনের জন্য এ নতুন পদ্ধতি প্রণয়নে এ প্রকল্প হাতে নেয়া হয়।

৮। প্রকল্পের উদ্দেশ্য: কারিগরি সহায়তা প্রকল্পের সামগ্রিক উদ্দেশ্য হলো সেবা প্রদানের গুণগত মান উন্নয়নে এবং সুশাসন উন্নয়নের নিমিত্ত অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগকে অন্তর্ভুক্ত করার মাধ্যমে একটি কেন্দ্রীয় জিআরএস গঠন পরিকল্পনা প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সক্ষমতা বৃদ্ধি করা। প্রকল্পটির নির্দিষ্ট লক্ষ্য হলো:

- দেশব্যাপী জিআরএস-কে সম্প্রসারণ করার জন্য ৫ বছরের একটি কৌশল পরিকল্পনা এবং ৩ বছরের বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন করা;
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে জিআরএস-এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণের জন্য জিআরএস ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত শাখা/সেল গঠন করা।

৯। প্রকল্পের আওতায় গৃহীত কার্যাবলীঃ প্রকল্পের আওতায় এডিবি কর্তৃক পরামর্শক সংস্থা/ ব্যক্তি পরামর্শক (স্থানীয়-৩৫ জনমাস ও আন্তর্জাতিক-৩ জনমাস) নিয়োগ প্রদান করা হয়। এছাড়া ১২ জন কর্মকর্তাকে বিদেশে প্রশিক্ষণ ও ২৪০ জন কর্মকর্তাকে স্থানীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।

১০। প্রকল্প অনুমোদন এবং সংশোধনঃ প্রকল্পটি ১৮/০১/২০১৪ তারিখে মাননীয় পরিকল্পনা মন্ত্রী কর্তৃক ১৪৫.০২ লক্ষ (জিওবি-১৭.০২ লক্ষ এবং এডিবি 'র প্রকল্প সাহায্য-১২৮.০০ লক্ষ) টাকা ব্যয়ে জানুয়ারি, ২০১৪ হতে ডিসেম্বর, ২০১৫ পর্যন্ত মেয়াদে বাস্তবায়নের নিমিত্ত অনুমোদিত হয়েছে।

১১। প্রকল্প পরিদর্শনঃ গত ১১/১০/২০১৭ তারিখ আইএমইডি'র উপ-পরিচালক জনাব কোহিনুর আক্তার কর্তৃক প্রকল্প এলাকা সরেজমিনে পরিদর্শন করা হয়। পরিদর্শনকালে প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ উপস্থিত ছিলেন। প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা, প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ ও পিসিআর-এ প্রদত্ত তথ্যের ভিত্তিতে প্রতিবেদনটি প্রণয়ন করা হয়েছে।

১২। ক্রয় কার্যক্রম সংক্রান্ত তথ্যঃ প্রকল্পের আওতায় সরাসরি এডিবি কর্তৃক পরামর্শক সংস্থা/ব্যক্তি পরামর্শক সেবা (স্থানীয়-৩৫ জনমাস ও আন্তর্জাতিক-৩ জনমাস)-সেবা ক্রয় করা হয়।

১৩। প্রকল্পের সার্বিক অগ্রগতিঃ প্রকল্পের অংগভিত্তিক বাস্তবায়ন অগ্রগতিতে পিসিআর-এর হিসাব অনুযায়ী প্রকল্পের অনুকূলে মোট বরাদ্দ ১৪৫.০২ লক্ষ টাকার বিপরীতে মোট ১৩৭.৯২ লক্ষ (এডিবি অর্থায়নে অগ্রগতি ১২৪.৬৮ লক্ষ টাকা ও

জিওবি অর্থায়নে ১৩.২৪ লক্ষ, এর মধ্যে জিওবিতে ইন কাইণ্ড ৮.৫২ লক্ষ) টাকা অগ্রগতি হয়েছে। যা মোট প্রকল্প ব্যয়ের ৯৫.১০%। পিসিআর অনুসারে প্রকল্পের বছরভিত্তিক সংশোধিত এডিপি বরাদ্দ, অর্থ অবমুক্ত ও ব্যয়ের চিত্র নিম্নরূপঃ

(লক্ষ টাকায়)

অর্থ বছর	সংশোধিত এডিপি বরাদ্দ			ব্যয়		
	মোট	টাকা	প্রঃ সাঃ	মোট	টাকা	প্রঃসাঃ
১	২	৩	৪	৬	৭	৮
২০১৩-২০১৪	৫৪.০১	৮.০১	৪৬.০০ (১৩.২)	.৯৭	.৯৭	-
২০১৪-২০১৫	৯১.০১	৯.০১	৮২.০০ (৩৯.৬)	৭৮.৩৯	৩.৭৫	১৩৩.২০
মোটঃ	১৪৫.০২	১৭.০২	১২৮.০০ **(৫২.৮)**	১৩৭.৯২	৪.৭২	১৩৩.২০

১৪। উপকারভোগীদের মতামতঃ কার্যকরী গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেমের প্রয়োগের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এবং অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাকে শক্তিশালী করা হয়েছে। সরকারের দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থাগুলির সাথে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে নাগরিকদের অভিযোগ চিহ্নিত করার বিষয়টি শক্তিশালী করা সম্ভব হয়েছে। যার ফলাফল/সুবিধা সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ ভোগ করছে।

১৫। প্রকল্প পরিচালক সম্পর্কিত তথ্যঃ প্রকল্প পরিচালক সংক্রান্ত তথ্যাদি নিচে প্রদান করা হলঃ

নাম ও পদবী	পূর্ণকালীন	খন্ডকালীন	যোগদানের তারিখ	বদলীর তারিখ	দায়িত্ব পালনের মেয়াদকাল
জনাব মো. নজরুল ইসলাম, অতিরিক্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	---	·	১৮.০১.২০১৪	২৮.১২.২০১৪	১১ মাস ১০ দিন
জনাব মো: মহিউদ্দীন খান, অতিরিক্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	---	·	২৯.১২.২০১৪	৩১.১২.২০১৫	১ বছর ২ দিন

১৬। প্রকল্পের উদ্দেশ্য অর্জনঃ

পরিকল্পিত উদ্দেশ্য (টিপিপি অনুযায়ী)	অর্জিত ফলাফল
ক) দেশব্যাপী জিআরএস সম্প্রসারণের জন্য ৫-বছরের কৌশল পরিকল্পনা এবং ৩-বছরের বাস্তবায়ন কর্ম - পরিকল্পনা প্রস্তুত করা।	ক) দেশব্যাপী জিআরএস -এর সম্প্রসারণের জন্য ৫-বছরের কৌশল পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ৩-বছর মেয়াদে বাস্তবায়ন কর্ম - পরিকল্পনার প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে।
(খ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ প্রশাসনে জিআরএস কার্যক্রম পর্যবেক্ষণের জন্য একটি জি.আর.এস. ব্যবস্থাপনা শাখা/সেল তৈরি করা।	খ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ প্রশাসনে জিআরএস কার্যক্রম নিরীক্ষণের জন্য একটি জি .আর.এস ম্যানেজমেন্ট সেল গঠন করা হয়েছে।

১৭। উদ্দেশ্য পুরোপুরি অর্জিত না হলে এর কারণঃ প্রযোজ্য নয়।

১৮। অডিট সংক্রান্তঃ প্রকল্পটির অডিট সম্পন্ন হয়েছে।

১৯। প্রকল্প বাস্তবায়ন সমস্যাঃ প্রকল্প বাস্তবায়নে কোন সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়নি।

২০। পর্যবেক্ষণঃ

২০.১ প্রকল্পের পিসিআরে এডিবি'র অর্থায়ন অংশের অংগভিত্তিক আর্থিক অগ্রগতি থোক হিসেবে দেখানো হয়েছে। এছাড়া জিওবি'র অর্থের অংগভিত্তিক আর্থিক অগ্রগতির তথ্য যথাযথভাবে দেখানো হয় নি;

২০.২ সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে জিআরএস-এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণের জন্য জিআরএস ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত শাখা/সেল তৈরি করা হয়েছে;

২০.৩ দেশব্যাপী জিআরএস-এর সম্প্রসারণের জন্য ৫-বছরের কৌশল পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং ৩-বছর মেয়াদে বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে;

২০.৪ দেশব্যাপী জিআরএস-এর সম্প্রসারণের জন্য ৫-বছরের কৌশল পরিকল্পনার সুপারিশ অনুযায়ী মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েব সাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত একটি সফটওয়্যার চালু করা হয়েছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নের একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণের সুবিধার্থে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫' প্রণয়ন করা হয়েছে;

২০.৫ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের কার্যক্রমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি করার উদ্দেশ্য নিয়ে প্রায় প্রতিটি মন্ত্রণালয় /বিভাগে স্ব স্ব মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তির নিমিত্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা নির্ধারণ করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করা হয়েছে;

২০.৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নীতি-নির্ধারণী বিষয়াদি পর্যালোচনার জন্য মন্ত্রিপরিষদ সচিব মহোদয়ের নেতৃত্বে একটি 'কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ' কমিটি গঠন করা হয়েছে;

২০.৭ বাংলাদেশ সরকারের মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা হতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উপর নির্ধারিত ছক অনুযায়ী মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। নির্ধা রিত ছক অনুযায়ী প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে একটি প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হয়;

২১.০ আইএমইডি'র মতামত/সুপারিশ:

২১.১ প্রকল্প সমাপ্তির পর আইএমইডি 'র ০৪/২০০৩ ফরমেটে যে প্রস্তুত করা হয় , সে ফরমেটের প্রত্যেকটি অংশের প্রতিটি অনুচ্ছেদ/টেবিল/সারসংক্ষেপ যথাযথভাবে পূর্ণ করা বাঞ্ছনীয় (অনু: ২০.১);

২১.২ সকল মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ' কার্যক্রম পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা শক্তিশালী করতে হবে (অনু: ২০.২);

২১.৩ সকল মন্ত্রণালয় /বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে জিআরএস-এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা শাখা/সেল-এর কার্যক্রম শক্তিশালী করা ও গতিশীলতা আনয়ন করতে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে (অনু: ২০.২);

২১.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার উপর নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রাপ্ত মাসিক প্রতিবেদন ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নে যথাযথ পর্যবেক্ষণ এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগ নিষ্পত্তির বিয়য়ে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাকে নিয়মিত পরামর্শ প্রদানে কার্যকরভাবে ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে (অনু: ২০.৫);

২১.৫ সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং মাঠ পর্যায়ের প্রশাসনে অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে (অনু: ২০.৫); এবং

২১.৬ অনুচ্ছেদ ২১.১ হতে ২১.৫ এর বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা মন্ত্রণালয়/বিভাগ আগামী ০১ মাসের মধ্যে আইএমইডিকে অবহিত করবে।