

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৪.০০০০.১৯০.১৬.০৬৫.২২/৫৭৮৪

তারিখ: ১২.০৪.২০২৩

সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ  
অর্থ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

**বিষয়** : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২৩) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

**সূত্র** : ৫৩.০০.০০০০.২১২.৩১.০০৭.২৩.৫৭; তারিখঃ ৩১ মার্চ ২০২৩খ্রি.

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২৩) অর্জনের তথ্যাদি অনলাইন সফটওয়্যারে অন্তর্ভুক্ত করে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী এতদসংক্রান্ত পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

শ্রদ্ধান্তে,

আপনার বিশ্বস্ত,

(মোঃ আব্দুল মান্নান)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সংযুক্তিঃ

১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা' ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২৩) অর্জনের অগ্রগতি প্রতিবেদন।
২. ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা বিষয়ে অর্জনের স্বপক্ষে প্রমানক।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

ক্র.সং.	ক্র.	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	একক	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				এ পর্যন্ত বাৎসরিক অর্জন	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ/অধিশাখা/শাখা	প্রমিত প্রমানক	বস্তুায়িত হোর	মন্তব্য
						১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক					
						(জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২)	(এপ্রিল-জুন, ২০২২)	(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
	১	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৪	সংখ্যা	১	১	১		৩	প্রশাসন বিভাগ		৩	অর্জন ৭৫%
	২	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	৭	৯০%	%	৯০%	৭৫%	৬২.৫০%		৬২.৫০%	প্রশাসন বিভাগ		৪.৮৬	মার্চ/২০২৩ পর্যন্ত প্রায় ০৬টি মতে ০৫টি নিষ্পত্তিকৃত
	৩	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	৩	৯০%	%	২৫%	৫০%	৭৫%		৭৫%	প্রশাসন বিভাগ		২.৫	মোট ৯টি মাসিক প্রতিবেদনে প্রেরিত।
	৪	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	৩	৪	সংখ্যা	১	১	১		৩	প্রশাসন বিভাগ		২.২৫	অর্জন ৭৫%
	৫	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	৪	২	সংখ্যা		১			১	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট		২	অর্জন ৫০%
	৬	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	৪	২	সংখ্যা		১			১	প্রশাসন বিভাগ		২	অর্জন ৫০%
		মোট	২৫										১৬.৬১	

*Shahin*  
11.04.2023

মাহিম শাহিন  
প্রশাসন অফিসার  
পিএইচআরডি

*Shahin*  
22/08/2023  
মহাম্মদ জাহিদুল ইসলাম  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএইচআরডি)