

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৪.০০০০.১৯০.১৬.০৬৫.২২/ ৫৬৪৬

তারিখ: ১১.০১.২০২৩

সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ  
অর্থ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

**বিষয়** : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর' ২২) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

**সূত্র** : ৫৩.০০.০০০০.২১২.৩১.০০৭.২২.২১৮; তারিখঃ ২৭ ডিসেম্বর ২০২২খ্রি.

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর' ২২) 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,

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০১ (এক) পাতা।

আপনার বিশ্বস্ত,

  
(মোঃ আব্দুল মান্নান)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
BANGLADESH HOUSE BUILDING FINANCE CORPORATION  
পরিকল্পনা ও মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা।  
email: dgm.phrd@hbhbc.gov.bd



### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৩

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাতবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাতবায়ন কারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	ব্যবহৃত ফোর	মন্তব্য
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯ = (৫+৬+৭+৮)	১০	১১	১২	১৩
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪	১	১			২	প্রশাসন ও আইসিটি সিস্টেম/অপা:	APAMS সিস্টেমে আপলোডকৃত	২	
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	৭৫%	-			৭৫%	প্রশাসন বিভাগ	APAMS সিস্টেমে আপলোডকৃত	৫.৮৩	মোট ০৪টি উত্থাপিত অভিযোগের মধ্যে ০৩টি নিষ্পত্তি হয়েছে।
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	২৫%	৫০%			৫০%	প্রশাসন বিভাগ		১.৬৭	
[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪	১	১			২	প্রশাসন	APAMS সিস্টেমে আপলোডকৃত	১.৫০	
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	৪	২		১ (১৬.১১.২০২২)			১ (১৬.১১.২০২২)	ট্রেনিং ইসিটিউটি	APAMS সিস্টেমে আপলোডকৃত	২	
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	২		১ (২০.১২.২০২২)			১ (২০.১২.২০২২)	প্রশাসন	APAMS সিস্টেমে আপলোডকৃত	২	
	পূর্ণমান	২৫								প্রাপ্ত নম্বর	১৫	

*Shahin*  
০১/০১/২০২৩  
নাজিম শাহরিয়ার  
প্রিন্সিপাল অফিসার  
সিএইচআরডি বিভাগ  
সদর দফতর, সিএইচবিএফসি

*Shahin*  
০১/০১/২০২৩  
মুহাম্মদ জাহিরুল ইসলাম  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (সিএইচআরডি)