



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
BANGLADESH HOUSE BUILDING FINANCE CORPORATION

সদর দফতর, ঢাকা।

e-mail: [info@bhbf.gov.bd](mailto:info@bhbf.gov.bd), web: [www.bhbf.gov.bd](http://www.bhbf.gov.bd)



“তহাচার এখন করি-দুর্নীতিকে না বলি  
সুহ-সমৃদ্ধ সমাজ গড়ি”

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৪.০০০০.১৯০.১৬.০৬৫.২২/২৫৩

তারিখ: ১২.০৭.২০২৩

সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ  
অর্থ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন' ২৩) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র : ৫৩.০০.০০০০.২১২.৩১.০০৭.২৩.৯৭; তারিখঃ ০২ জুলাই ২০২৩খ্রি.

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিকসহ (এপ্রিল-জুন' ২৩) বার্ষিক 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 ৪র্থ ত্রৈমাসিকসহ (এপ্রিল-জুন' ২৩) বার্ষিক অর্জন প্রতিবেদন।
২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা' ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিকসহ (এপ্রিল-জুন' ২৩) বার্ষিক অর্জনের স্বপক্ষে প্রমানক।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

কার্যক্রম	ক্র.	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	একক	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ/অধিশাখা/শাখা	খসড়াগরিত কোর	মন্তব্য
						১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক				
						(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	(জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)	(এপ্রিল-জুন, ২০২৩)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১= (৭+৮+৯+১০)	১২	১৩	১৪
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	১	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	৪	৪	সংখ্যা	১	১	১	১	৪	প্রশাসন বিভাগ	৪	অর্জন ১০০%
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	২	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	%	৭৫%	...	৬২.৫০%	৯০.৯১%	৯০.৯১%	প্রশাসন বিভাগ	৭	প্রাপ্ত ১১টির মধ্যে ১০টি নিষ্পত্তিকৃত
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	৩	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	%	২৫%	৫০%	৭৫%	১০০.০০%	১০০%	প্রশাসন বিভাগ	৩	অর্জন ১০০%
[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	৪	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪	সংখ্যা	১	১	১	১	৪	প্রশাসন বিভাগ	৩	অর্জন ১০০%
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	৫	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	৪	২	সংখ্যা		১ ১৬.১১.২০২২		১ ২৭.০৪.২০২৩	২	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	৪	অর্জন ১০০%
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	৬	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	২	সংখ্যা		১ ২০.১১.২০২২		১ ৩০.০৫.২০২৩	২	প্রশাসন বিভাগ	৪	অর্জন ১০০%
		মোট	২৫									২৫	

Signature  
12-07-23  
নাজিম শাহরিয়ার  
প্রিন্সিপাল অফিসার  
পিএইচআরডি বিভাগ  
বাবর হকভদর, কিরগাঁও

Signature  
22/07/2023  
মুহাম্মদ জাহিদুল ইসলাম  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএইচআরডি)