

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়  
বাজেট অধিশাখা  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
[www.mincom.gov.bd](http://www.mincom.gov.bd)

স্মারক নং- ২৬.০০.০০০০.০৯৭.২৭.০০১.১৮- ২৯৯

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪২৯  
৩ জানুয়ারি ২০২৩

**বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে তথ্যাদি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ সংক্রান্ত।**

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে (অক্টোবর-ডিসেম্বর) ২০২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন অভিযোগসমূহ ও নিষ্পত্তির তথ্যাদি সংযুক্ত 'ছক' মোতাবেক সদয় পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

  
(মো: শহীদুল হাসান)

সহকারী সচিব

ফোন: ৯৫৪৬৭১৬

Email: [ds.budget@mincom.gov.bd](mailto:ds.budget@mincom.gov.bd)

উপসচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অধিশাখা  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহন পুল ভবন  
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা।

স্মারক নং- ২৬.০০.০০০০.০৯৭.২৭.০০১.১৮- ২৯৯

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪২৯  
৩ জানুয়ারি ২০২৩

সদয় জ্ঞাতার্থে:

- ১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
- ২। যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১/২), বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
- ৩। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

  
(মো: শহীদুল হাসান)  
সহকারী সচিব

**বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর) ২০২২**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	২০২২-২৩ অর্থবছরে লক্ষ্যমাত্রা	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					মন্তব্য	
								১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
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 হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
							অর্জন	১	১					
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৯০	৯০	৯০			
							অর্জন	৯০	৯০					
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩		লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৯০	৯০	৯০			
							অর্জন	৯০	৯০					
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			
							অর্জন		১					
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
							অর্জন	১	১					
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	লক্ষ্যমাত্রা		১		১			
							অর্জন		১					

*(স্বাক্ষর)*  
৩০/১২/২০২২

(জিন্নাত রেহানা)

যুগ্মসচিব

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)