

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাজেট শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mincom.gov.bd

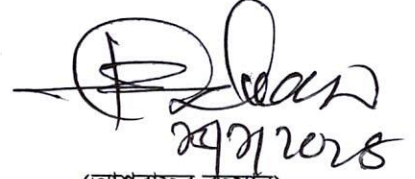
স্মারক নং- ২৬.০০.০০০০.০৯৭.২০.০৩৪.২১-০৫

তারিখ: ১ মাঘ ১৪৩০
১৫ জানুয়ারি ২০২৪

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

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে অর্ধবার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর ২০২৩) প্রতিবেদন অভিযোগসমূহ ও নিষ্পত্তির তথ্যাদি সংযুক্ত 'ছক' মোতাবেক সদয় পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ০১ (এক) পাতা।



(আশরাফুর রহমান)

উপসচিব

ফোন: ৯৫৪৬৭১৬

Email: ds.budget@mincom.gov.bd

উপসচিব

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

সদয় জ্ঞাতার্থে:

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

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ (জুলাই-ডিসেম্বর/২০২৩) অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অর্জন		
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০	৮০	৭০	৬০			৯০	
		[১.১.১] যদি কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	১				প্রযোজ্য নয়
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০	৮০	৭০	৬০				৯০
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও পৃথীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	-	-	১				প্রযোজ্য নয়
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬				১২
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	-	১			১	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	২	-	-	১				১

[Signature]
২৫/০২/২০২৪

(মোছা: নারগিস মুরশিদা)
যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)