

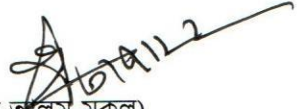
স্মারক নং- ২৬.০০.০০০০.০৯৭.২৭.০০১.১৮- ২৫০

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪২৯  
০৩ জুলাই ২০২২

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

বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির বিষয়ে (এপ্রিল-জুন) ২০২২ এর ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং বার্ষিক (জুলাই ২০২১-জুন ২০২২) প্রতিবেদন অভিযোগসমূহ ও নিষ্পত্তির তথ্যাদি সংযুক্ত 'ছক' মোতাবেক সদয় পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: এক (০১) পাতা।

  
(শাহ আলম মুকুল)  
উপসচিব

ফোন: ৯৫৪৬৭১৬

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

উপসচিব

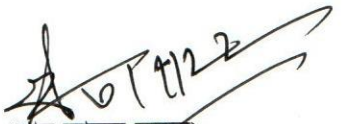
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অধিশাখা  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহণ পুল ভবন (লিফট-৬)  
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা।

স্মারক নং- ২৬.০০.০০০০.০৯৭.২৭.০০১.১৮- ২৫০

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪২৯  
০৩ জুলাই ২০২২

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

  
(শাহ আলম মুকুল)  
উপসচিব

**বাণিজ্য মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর (এপ্রিল-জুন/২০২২) ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং  
বার্ষিক (জুলাই ২০২১-জুন ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পা দন সূচকের মান	২০২১- ২২ অর্থবছরে লক্ষ্যমা ত্রা/ অর্জন	লক্ষ্য মাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					মন্তব্য	
									১ম কোয়ার্টা র	২য় কোয়া টার	৩য় কোয়া টার	৪র্থ কোয়া টার	অর্জন		
১	২	৩	৪		৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[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	হালনাগাদ সম্পন্ন সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	৪	লক্ষ্য মাত্রা	১	১	১	১	৫		
								অর্জন	১	১	১	১			
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	৯০	লক্ষ্য মাত্রা	৯০	৯০	৯০	৯০	৮		
								অর্জন	১০০	১০০	১০০	১০০			
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	৪	৪	লক্ষ্য মাত্রা	১	১	১	১	৫	
									অর্জন	১	১	১	১		
[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	৪	৪	লক্ষ্য মাত্রা	১	১	১	১	৩			
							অর্জন	১	১	১	১				
[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	২	২	লক্ষ্য মাত্রা		১		১	৪			
							অর্জন		১		১				

*(স্বাক্ষর)*  
(জিন্নাত রেহানা)

যুগ্মসচিব  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)