

বাংলাদেশ তীত বোর্ড

বিটিএমসি ভবন (৫ম তলা)

৭-৯, কাওরান বাজার

ঢাকা-১২১৫।

www.bhb.gov.bd

নং-২৪.০৫.০০০০.৫১৩.৯৯.০০২.২১-৬০

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।
০৭ জানুয়ারি ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রথম অর্ধবার্ষিকী (জুলাই/২৩ হতে ডিসেম্বর/২৩) এর অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ তীত বোর্ডের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রথম অর্ধবার্ষিকী (জুলাই/২৩ হতে ডিসেম্বর/২৩) এর অগ্রগতি প্রতিবেদন (প্রমানকসহ) এতদসঙ্গে সংযুক্তপূর্বক সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ৩৭ (সাইত্রিশ) পাতা।



মোঃ মাহমুদ হোসেন

চেয়ারম্যান (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন- ৫৫০১২২৩০

ফ্যাক্স- ৪৮১১৭৭২০

E-Mail: chairman@bhb.gov.bd

সচিব

বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়

ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ ড. মোঃ মনিরুজ্জামান, যুগ্মসচিব (বাজেট), বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়।

বাংলাদেশ তীত বোর্ডের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার প্রথম অর্ধবার্ষিকী (জুলাই/২৩ থেকে ডিসেম্বর/২৩ পর্যন্ত) এর অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম-সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				প্রথম অর্ধবার্ষিকীর লক্ষ্যমাত্রা	প্রথম অর্ধবার্ষিকী (জুলাই/২৩ হতে ডিসেম্বর/২৩) পর্যন্ত অর্জন	অগ্রগতির হার	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান				
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	৯০	৯০	১০০%	২৬.১১.২০২৩ তারিখে অফলাইনে ০১ (এক) টি অভিযোগ পাওয়া যায়। তদন্ত প্রতিবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত)। উল্লেখ্য যে, গত ৩১.১২.২০২৩ তারিখে জিআরএস সফটওয়্যারে ০১ (এক) টি অভিযোগ পাওয়া গেছে।
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	১	০১	০১	১০০%	জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি, বিধায় নির্দেশনা মোতাবেক গত ১৮.১২.২০২৩ তারিখে বাতীবো'র সভাকক্ষে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। (প্রমাণক সংযুক্ত)			
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬	০৫	০৫	১০০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (৬টি) মন্ত্রনালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। (প্রমাণক সংযুক্ত)
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২			১	০১	১০০%	গত ৩০.০৮.২০২৩ তারিখে বাংলাদেশ তীত বোর্ড এর প্রধান কার্যালয়ের কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০১ (এক) টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। (প্রমাণক সংযুক্ত)	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২			১	০১	১০০%	গত ২৩.০৯.২০২৩ তারিখে বেসিক সেন্টার আড়াইহাজারের স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক ০১ (এক) টি সভার আয়োজন করা হয়েছে। (প্রমাণক সংযুক্ত)	

০২/০৩/২৪
মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন
সহকারী ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)
ও
ফোনকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
বাংলাদেশ তীত বোর্ড

মোঃ আবু মাসুদ
(উপ-সচিব)
পরিচালক (প্রশাসন)
বাংলাদেশ তীত বোর্ড
ব্লক ও পাট মন্ত্রনালয়।