



বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)



স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.১২৭.০০৪.২১.১০২০

তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪২৮
৩০ সেপ্টেম্বর ২০২১

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২-এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২১খ্রি:) প্রমাণকসহ বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টে-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই সেপ্টেম্বর-২০২১খ্রি:) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক প্রমাণকসহ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ১০ (দশ) ফর্দ

(এস এম মাহবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোনঃ ৯৫৬১৮১৩
md@bffwt.gov.bd

সচিব

মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়

পরিবহন পুল ভবন

সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

[দৃ: আ: উপসচিব (উন্নয়ন) ও ফোকাল পয়েন্ট (অনিক)]

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে:

- ০১। পরিচালক (অর্থ/শিল্প ও বাণিজ্য/কল্যাণ)/সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
- ০২। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট (এ ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধসহ)।
- ০৩। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ১ম কোয়ার্টার (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২১) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর-২০২১) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন	ক্রমপঞ্জীকৃত অর্জন প্রতিবেদন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩		
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	৮	৮০%	৯০%	৯০%	৯০%	৬০%	ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত ২৬/০৮/২০১৯২১	
		[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	৯০%	৮০%	৮০%	৬০%	-	-	৯০% (১) জুলাই-২১ তারিখ: ০২/০৮/২১ (২) আগস্ট-২১ তারিখ: ০৫/০৯/২১ (৩) সেপ্টেম্বর-২১ তারিখ: ৩০/০৯/২১	
পরীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	৮	২	৩	২	১	-	২৮/০৯/২০২১	
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	৮	২	৩	২	১	-	৩০/০৯/২০২১	
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	৮	-	-	-	-	-	-	

স্বাক্ষরিত ৩০/৯/২১
মোঃ রবিউল আলম
সহকারী প্রোগ্রামার
মানব সম্পদ শাখা

স্বাক্ষরিত ৩০/৯/২১
মোঃ শিরাজুল ইসলাম
উপ-সহকারী প্রোগ্রামার (৫ঃ দায়)
বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
৮৮, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।