



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

BANGLADESH HOUSE BUILDING FINANCE CORPORATION

সদর দফতর, ঢাকা।

web: www.bhbfc.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৪.০০০০.১৯০.১৬.০৬৫.২৩/৬৬৬৭

তারিখ: ১৮.০৪.২০২৪

সচিব
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে আপনাদের ০১ এপ্রিল, ২০২৪ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.২১২.৩১.০০৭.২১.২৯৯ সংখ্যক পত্রের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪) অর্জনের তথ্যাদি ও প্রমাণক অনলাইন সফটওয়্যারে অন্তর্ভুক্ত করে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী এতদসংক্রান্ত পরিসীক্ষণ ও মূল্যায়ন প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

শ্রদ্ধান্তে,

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ০১ (এক) পাতা।

আপনার বিশ্বস্ত,

(মোঃ আব্দুল মান্নান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪

কার্যক্রম	ক্র.	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	একক	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ/অধিশাখা/শাখা	স্বমূল্যায়িত ফোর	মন্তব্য
						১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক				
						(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	(জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)	(এপ্রিল-জুন, ২০২৩)				
										১১ = (৭+৮+৯+১০)			
[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	১	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	১২	৯০%	%	২৫% (অফলাইনে প্রাপ্ত ৪টি অভিযোগের মধ্যে ১টি নিষ্পত্তি হয়েছে)	৫৫.৫৬% (অফলাইন ও জিআরএস-এ প্রাপ্ত মোট ৯টি অভিযোগের মধ্যে ৫টি নিষ্পত্তি হয়েছে)	৫৮.৩৩% (অফলাইন ও জিআরএস-এ প্রাপ্ত মোট ১২টি অভিযোগের মধ্যে ৭টি নিষ্পত্তি হয়েছে)		৫৮.৩৩%	প্রশাসন বিভাগ	৭.৭৮	অর্জন ৫৮.৩৩%
[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	২	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত		২	সংখ্যা		২য় ত্রৈমাসিকে জিআরএস-এ ০৩টি অভিযোগ দাখিল হয়েছে বিধায় এ সূচকটি প্রযোজ্য নয়				প্রশাসন বিভাগ		৩য় ত্রৈমাসিকে প্রযোজ্য নয়
[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	৩	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	১২	সংখ্যা	৩টি	৩টি	৩টি		৯টি	প্রশাসন বিভাগ	২.২৫	অর্জন ৭৫%
[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	৪	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	৫	২	সংখ্যা		১টি (১৫.১১.২০২৩)			১টি	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	২.৫	অর্জন ৫০%
[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	৫	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৫	২	সংখ্যা		১টি (১২.১২.২০২৩)			১টি	প্রশাসন বিভাগ	২.৫	অর্জন ৫০%
		মোট	২৫									১৫.০৩	

Shahin
18.04.2024
নাজিম শাহরিয়ার
প্রিন্সিপাল অফিসার (পিএমইডি)

28/08/2023
মুহাম্মদ জাহিরুল ইসলাম
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএমইডি)