



বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন  
BANGLADESH HOUSE BUILDING FINANCE CORPORATION

সদর দফতর, ঢাকা।

“স্বচ্ছতার এখন করি-দুর্নীতিকে না বলি  
সুস্থ-সমৃদ্ধ সমাজ গড়ি”

e-mail: [info@bhbf.gov.bd](mailto:info@bhbf.gov.bd), web: [www.bhbf.gov.bd](http://www.bhbf.gov.bd)

স্মারক নম্বর: ৫৩.১৪.০০০০.১৯০.১৬.০৬৫.২৩/২৭২০

তারিখ: ১০.১০.২০২৩

সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ  
অর্থ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে আপনাদের ০১ অক্টোবর ২০২৩ তারিখের ৫৩.০০.০০০০.২১২.৩১.০০৭.২৩.১৪১ সংখ্যক পত্রের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর' ২৩) অর্জনের তথ্যাদি ও প্রমাণক অনলাইন সফটওয়্যারে অন্তর্ভুক্ত করে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী এতদসংক্রান্ত পরিবীক্ষণ 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

ক্র.সং.	ক্র.	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	একক	বাৎসরিক অগ্রগতি ২০২৩-২৪				বাৎসরিক অর্জন	বাৎসরিক কর্মসম্পাদনকারী অনুবিভাগ/অধিশাখা/শাখা	অনুষ্ঠান/সম্মেলন/সভার	মন্তব্য		
						১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক						
						(জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	(অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩)	(জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪)	(এপ্রিল-জুন, ২০২৪)						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১ = (৭+৮+৯+১০)	১২	১৩	১৪		
[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)					২৫%	প্রশাসন বিভাগ	৩.৩৩	অর্জন ২৫%
[১.১.১] যদি কোনো দস্তুর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়, সে দস্তুর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	২	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত		২	সংখ্যা								প্রশাসন বিভাগ		
[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	৩	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	১২	সংখ্যা	৩টি					৩টি		প্রশাসন বিভাগ	০.৭৫	অর্জন ২৫%
[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								ট্রেনিং ইনস্টিটিউট		
[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	৫	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৫	২	সংখ্যা								প্রশাসন বিভাগ		
		মোট	২৫											৪.০৮	

Shahriar  
10.10.2023

নাইম শাহরিয়ার  
প্রিন্সিপাল অফিসার (পিএমইডি)

Muhammad Jahirul Islam  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএমইডি)