



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম)
প্রশাসন বিভাগ

bicm.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৩.২২.০০০০.১০৩.১৬.০০২.২২.৪৬৭

তারিখ: ২৯ আষাঢ় ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৩ জুলাই ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক [জুলাই ২০২২ - জুন ২০২৩ এর ১ম - ৪র্থ ত্রৈমাসিক] মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এর নির্দেশনা ২.১

উল্লিখিত বিষয় ও সূত্রোক্ত নির্দেশনা মোতাবেক জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক [জুলাই ২০২২ - জুন ২০২৩ এর ১ম - ৪র্থ ত্রৈমাসিক] মূল্যায়ন প্রতিবেদন আপনার সদয় বিবেচনার জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

Mahmuda Akter

১৩-০৭-২০২৩
ড. মাহমুদা আক্তার
নির্বাহী প্রেসিডেন্ট
৯৫১৫৭৭২-২
ep@bicm.ac.bd

সচিব, সচিবের দপ্তর, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

ফুয়াসচিব, বিএসইসি, বিআইসিএম, এক্সচেঞ্জ ও আইসিবি অধিশাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ৫৩.২২.০০০০.১০৩.১৬.০০২.২২.৪৬৭/১ (৪)

তারিখ: ২৯ আষাঢ় ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৩ জুলাই ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। উপসচিব, নীতি ও আর্থিক প্রণোদনা শাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ;
- ২। ডেপুটি রেজিস্ট্রার, রেজিস্ট্রার বিভাগ, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম);
- ৩। ডেপুটি হার্ডওয়্যার ইঞ্জিনিয়ার, আইটি বিভাগ, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম) এবং
- ৪। সহকারী হার্ডওয়্যার ইঞ্জিনিয়ার, আইটি বিভাগ, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম)।



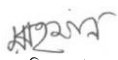
Mahmuda Akter

১৩-০৭-২০২৩
ড. মাহমুদা আক্তার
নির্বাহী প্রেসিডেন্ট

প্রতিবেদনের অংশ:

বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩
জুলাই ২০২২ - জুন ২০২৩ এর ১ম - ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯ = (৫+৬+৭+৮)	১০	১১	১২
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪	১	১	১	১	৪	প্রশাসন বিভাগ ও আইটি বিভাগ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত তথ্যের কপি ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইন প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	-	-	-	-	৭	-	-	১ম, ২য়, ৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিকে অভিযোগ শূন্য বিধায় ৭/৪ = ১.৭৫ নম্বর করে মুক্ত করে ৭.০০ অর্জিত হয়েছে
[১.৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	৩	প্রশাসন বিভাগ	মাসিক প্রতিবেদন	
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	২	-	১	-	১	৪	প্রশাসন বিভাগ	০২টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত	
[২.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪	১	১	১	১	৩	প্রশাসন বিভাগ	প্রতিবেদন প্রেরিত	
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	২	১	০	১	০	৪	রেজিস্ট্রার বিভাগ		
মোট		২৫	৬.২৫	৬.২৫	৬.২৫	৬.২৫	৬.২৫	২৫			



মজিবুর রহমান
সহকারী পরিচালক,
প্রশাসন বিভাগ



নাজমুল সাগেহীন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ),
প্রশাসন বিভাগ

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) 4th qtr All attachment 06.07.2023
- (২) 1.0 সকল প্রমাণক ওয় কোয়ার্টার, জিআরএস
- (৩) All Report GRS 2nd quarter merged
- (৪) 1. GRS All Report 1st Qtr