

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ  
অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ  
অর্থ মন্ত্রণালয়।

স্মারক নং-০৮.০৪.৬১০০.০০০.৯৯.০২৪.১৮/১৯৯

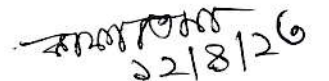
তারিখঃ ১২-০৪-২০২৩ খ্রিঃ

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ খ্রিঃ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী'২৩ হতে মার্চ'২৩) অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, জাতীয় সঞ্চয় বিভাগীয় কার্যালয়, ময়মনসিংহ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ খ্রিঃ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী'২৩ হতে মার্চ'২৩) অর্জন প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে।

০২। এমতাবস্থায়, বিষয়টি মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধসহ প্রেরণ করা হলো।

মহাপরিচালক( অতিরিক্ত সচিব)  
জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর  
ঢাকা।

  
১২/৪/২৩  
(কানিজ ফাতেমা)  
উপপরিচালক

ই-মেইল- [ddnsd61@gmail.com](mailto:ddnsd61@gmail.com)

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩				অর্জন	মন্তব্য			
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে		
১	২	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০%	১০%	১০%	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারের হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	-	৪	৪	৩	-	-	-	-	-	৩	প্রমাণক আছে
পর্যবেক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [১.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/ কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন [১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [১.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত [১.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	১০০	১০০	৯০	৮০	৯০	৯০	৬০	৬০	-	৩	প্রমাণক আছে

স্বাক্ষরিত  
২২/৪/২০২৩