

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
বাজেট/প্রশাসন-২ শাখা  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
([www.mochta.gov.bd](http://www.mochta.gov.bd))

নং- ২৯.০০.০০০০.২১৮.০৫.০০৬.১৯-২৬

তারিখঃ ১০/০১/২০২২ খ্রিঃ

**বিষয়ঃ পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন এবং এ সংক্রান্ত প্রমাণক প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (অক্টোবর/২০২১-ডিসেম্বর/২০২১) প্রমাণকসহ সংযুক্ত ছক মোতাবেক প্রণয়নপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন ৩৭ ফর্দ  
এবং এ সংক্রান্ত প্রমাণকসমূহ।

২৯/-  
(আবু রাফা মোহাম্মদ আরিফ)  
উপসচিব  
ফোনঃ ৯৫৭৬৬১৪  
Email: [a.mochta@yahoo.com](mailto:a.mochta@yahoo.com)

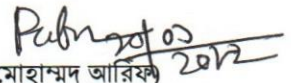
সচিব  
সমন্বয় ও সংস্কার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
[দৃ:আ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা।]

নং- ২৯.০০.০০০০.২১৮.০৫.০০৬.১৯-২৬

তারিখঃ ১০/০১/২০২২ খ্রিঃ

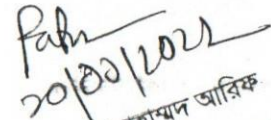
সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলোঃ

- ১। সচিবের একান্ত সচিব, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ২। সহকারী প্রোগ্রামার/আইসিটি স্পেশালিস্ট, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, ঢাকা (২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোডকরণের অনুরোধসহ)।
- ৩। অফিস কপি।

  
(আবু রাফা মোহাম্মদ আরিফ) ২০২২  
উপসচিব

সংযোজনী ৭: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	৪	৩	-	-	-	১
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[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%	৭০%	৬০%	-	৯০%
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	-	১
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	১
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-	১

  
 ২০/০৩/২০২২  
 Md. Wahidul Haque  
 উপসচিব  
 চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
 বাংলাদেশ সরকার