



বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট
স্বাধীনতা ভবন
৮৮, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০
প্রশাসন বিভাগ
(www.bffwt.gov.bd)



স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.২৭.০০৫.২২-১ ২০৫

তারিখ: ২১ আষাঢ় ১৪২৯ ব:
০৫ জুলাই ২০২২ খ্রি:

বিষয়ঃ বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২০২৩ এর আওতায় বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা-২০২২-২০২৩ নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক পূরণ করে পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) ফর্দ।

(এস এম মাহাবুবুর রহমান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন : ২২৩৩৮১৮১৩

ই-মেইলঃ-md@bffwt.gov.bd

সচিব

মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়

সরকারি পরিবহন পুল ভবন

সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা

[দৃঃ আঃ অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)]

অনুলিপিঃ সদয় অবগতির জন্য (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। পরিচালক (অর্থ/শিল্প ও বাণিজ্য/কল্যাণ), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
- ০২। সচিব (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
- ০৩। ব্যবস্থাপক, প্রশাসন (অতিরিক্ত দায়িত্ব), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
- ০৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
- ০। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বক্সে আপলোড নিশ্চিত করার জন্য)
অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

সংযোজনী-৭

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	সংখ্যা	৮	৮	-	-	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	-
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি নিষ্পত্তি	%	৭	-	-	-	৮০%	৮০%	৮০%	৯০%	৬০%	-
		[১.৩] জিআরএস নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	%	৩	-	-	-	৮০%	৮০%	৮০%	৯০%	৬০%	-
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	সংখ্যা	৮	৮	-	-	২	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%	-
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	সংখ্যা	৩	-	-	-	৩	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	-
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সংখ্যা	৮	-	-	-	২	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%	-

মোঃ রাবিউল আলিম
সহকারী সেক্টর-২
মানব সম্পদ শাখা

মোঃ ফয়েজ আহমেদ
ব্যবস্থাপক, প্রশাসন (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট