



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




স্মারক নম্বর-৪৮.০১.০০০০.১০২.৪১.০০৩.২৩-১ ৭২০

তারিখ: ২১ আষাঢ় ১৪৩০ ব:  
০৫ জুলাই ২০২৩ খ্রি:

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪ প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২৩-২০২৪-এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪ নির্ধারিত 'ছক' মোতাবেক পূরণ করে সদয় প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) ফর্দ।

  
(এস এম মাহাবুবুর রহমান)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)  
ফোনঃ ২২৩৩৮১৮১৩  
md@bffwt.gov.bd

সিনিয়র সচিব  
মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
সরকারি পরিবহনপুল ভবন  
সচিবালয় সংযোগ সড়ক, ঢাকা।

দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)।

অনুলিপি:

- 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। সহকারী প্রোগ্রামার (আইসিটি), বাংলাদেশ মুক্তিযোদ্ধা কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) বক্সে আপলোড করার জন্য)
- ০৪। অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

**সংযোজনী-৬**  
**দপ্তর/সংস্থার অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
								৯	১০	১১	১২	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অতিযোগ নিষ্পত্তি [১.২.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অতিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আহ্বান	[১.১.১] অতিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [১.২.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	%	১২	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
								২	১			
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন [২.২] অতিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন [১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে ০১টি এবং ২য় অর্ধ-বার্ষিকীতে ০২টি]	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত [২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	
								২	১			
					সংখ্যা	৫	-	-	২	-	১	

স্বাক্ষরিত  
১৫/১০/২০২৩

স্বাক্ষরিত  
১৫/১০/২০২৩

১৫/১০/২০২৩