

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়  
পাট অধিদপ্তর  
৯৯, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।  
[www.dgjute.gov.bd](http://www.dgjute.gov.bd)

স্মারক নম্বর-২৪.০১.০০০০.০০৩.০৬.০০৪.২০- ৩০৬


তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪৩০  
০২ জানুয়ারী ২০২৪

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার প্রথম অর্ধবার্ষিক (জুলাই-২৩ থেকে ডিসেম্বর-২৩ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে পাট অধিদপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার প্রথম অর্ধবার্ষিক (জুলাই-২৩ থেকে ডিসেম্বর-২৩ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

০২। সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ জানানো হলো।

সংযুক্তি বর্ণনামতে: (পাতা)

  
(ড. সেলিনা আক্তার)  
অতিরিক্ত সচিব  
মহাপরিচালক  
ফোন: ০২-২২৩৩৮১৫৪৬।

সচিব  
বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি: সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে:

০১। মনিটরিং এন্ড ইভ্যালুয়েশন অফিসার-২, পাট অধিদপ্তর, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)।  
০২। অফিস কপি।

পাট অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে ১ম অর্ধবার্ষিকী ( জুলাই ২৩ থেকে ডিসেম্বর ২৩ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					জুলাই ২৩ থেকে ডিসেম্বর ২৩ পর্যন্ত অর্জন	অগ্রগতির হার	মন্তব্য	
								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	১৩	১৪	১৫	১৬	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১]নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম,অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১]অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯০	১০০%	জুলাই ২৩ হতে ডিসেম্বর ২৩ পর্যন্ত অনলাইনে ৩টি অভিযোগ পাওয়া যায় যা নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। পৃষ্ঠা: ১-১১	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়,সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১]স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	-	২				১	-			প্রয়োজ্য নয়-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	৫	১০০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন বস্তু ও পাট মন্ত্রণালয়ে যথাসময়ে প্রেরণ করা হয়েছে। পৃষ্ঠা: ১৩-৩৫।	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১]নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১]প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২			১	-	১	১০০%	২০/১২/২৩ খ্রি তারিখে ১ম প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। পৃষ্ঠা: ৩৭-৪২।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন(১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২				১	-	১	১০০%	২৩/১০/২০২৩ খ্রি: তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সভা আয়োজন করা হয়েছে। পৃষ্ঠা: ৪৩-৪৯।