



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ চা বোর্ড

প্রধান কার্যালয়

১৭১-১৭২, বায়েজিদ বোস্তামী রোড

নাসিরাবাদ, চট্টগ্রাম।


www.teaboard.gov.bd

স্মারক নং ২৬.০৯.০০০০.১০১.২৫.০০২.১৭- ৭৬

তারিখ: ০৪ মাঘ ১৪৩০বাং
১৮ জানুয়ারি ২০২৪খ্রি.

বিষয়: বাংলাদেশ চা বোর্ডের ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার” ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ চা বোর্ডের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনার” ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।


২৮/০১/২০২৪
সচিব

বাংলাদেশ চা বোর্ড

ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭৫০৬২

ই:মেইল-secretarybtb1@gmail.com

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, বাজেট শাখা]

বাংলাদেশ চা বোর্ডের ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মগনিকল্পনার" ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

ক্রমিক ক্রম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অগ্রগতি ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর, ২৩-ডিসেম্বর'২৩)		
								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		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%										প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২					২			১		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত	সংখ্যা	৩					১২	১০	৭	৬		অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
সকনতা অর্জন	১০	[২.১] নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫					২	-	-	১		১৩/১২/২০২৩খ্রি. তারিখে ০১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।

Signature
১৩/১২/২৩

Signature