

Trading Corporation of Bangladesh

TCB Bhaban, Kawran Bazar, Dhaka-1215

Phone : 8180069-71

FAX : 88-02-8180057

E-mail : tcb@tcb.gov.bd



ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ

টিসিবি ভবন, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫

ফোন

: ৮১৮০০৬৯-৭১

ফ্যাক্স

: ৮৮-০২-৮১৮০০৫৭

ই-মেইল

: tcb@tcb.gov.bd



স্মারক নং- ২৬.০৫.০০০০.০০৫.৪১.১৬৩.২১-১৩২৮

তারিখঃ ২০ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৪ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রি.

বিষয়ঃ টিসিবি'র ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ট্রেডিং কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (টিসিবি) এর ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে। উক্ত প্রতিবেদনটি মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ রণনামতে।

(ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মোঃ আরফুল হাসান)
চেয়ারম্যান

সিনিয়র সচিব
বাণিজ্য মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

[দৃঃআঃ উপসচিব (বাজেট অধিশাখা), বাণিজ্য মন্ত্রণালয়]

২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)	(১০)	(১১)	(১২)	(১৩)	(১৪)
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	%		-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	(১৪)
		[১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওনা যায়, সে দপ্তর/সংস্থায় কর্তৃক স্টোকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.২.১] স্টোকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	-	২	২	১	১	১	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	৩
		[২.১] নিজ 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/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	২	১	১	১	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	১