

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
হিসাব নিয়ন্ত্রক (রাজস্ব) এর দপ্তর  
(ভূমি মন্ত্রণালয়ের অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সংস্থা)  
ভূমি ভবন (১১ তলা)  
৯৮ শহীদ তাজউদ্দীন আহমেদ সরণি  
তেজগাঁও, ঢাকা-১২০৮  
[www.coa-revenue.gov.bd](http://www.coa-revenue.gov.bd)

স্মারক নং-৩১.০৫.০০০০.৭৯১.০৫.০৪৬.২৩.৭০

তারিখঃ ১৫/০১/২০২৪খ্রিঃ।

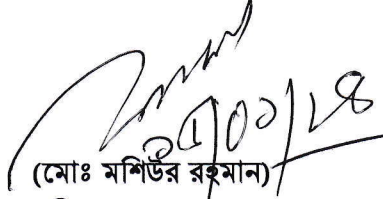
**বিষয় : হিসাব নিয়ন্ত্রক (রাজস্ব) দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪  
এর ২য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত (জুলাই/২০২৩ হতে ডিসেম্বর/২০২৩) প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে হিসাব নিয়ন্ত্রক (রাজস্ব) দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত (জুলাই/২০২৩ হতে ডিসেম্বর/২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : ০১(এক) ফর্দ।

সচিব  
ভূমি মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব আতিয়া আঞ্জুম আভা  
সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার  
ডিজিটাইজেশন, নলেজ ম্যানেজমেন্ট  
ও পারফরমেন্স (ডিকেএমপি) অনুবিভাগ।



(মোঃ মশিউর রহমান)  
হিসাব নিয়ন্ত্রক (রাজস্ব) (চঃদাঃ)

E-mail: [coa\\_revenue@yahoo.com](mailto:coa_revenue@yahoo.com)  
ফোন # ০২-৪১০২৫৫২৫।

সংযোজনী- ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪  
১ম ও ২য় ত্রৈমাসিক (জুলাই/২০২৩-ডিসেম্বর/২০২৩) প্রতিবেদন

অফিসের নাম: হিসাব নিয়ন্ত্রক (রাজস্ব) এর দপ্তর, ভূমি মন্ত্রণালয়, ভূমি ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				মন্তব্য
						অসাধারণ ১০০%	অর্জন			
							জুলাই- সেপ্টেম্বর/২০২৩	অক্টোবর- ডিসেম্বর/২০২৩	জুলাই- ডিসেম্বর/২০২৩	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৯০	৯০	৯০	-
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা		২	-	১	১	-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৩	৩	৬	-
সক্ষমতা অর্জন	১০	[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/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	২	-	২	-
		[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	-	১	-

মোঃ মশুক বিল্লাহ আরেফ খান

সহকারী হিসাব নিয়ন্ত্রক (প্রশাসন)

Email:coa.revenue.adm29@gmail.com

ফোন # ০২-৪১০২৫৫২৬।