

২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার বার্ষিক (জুলাই ২০২৩- জুন ২০২৪) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

প্রতিষ্ঠান: ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					অর্জন
								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	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		জিআরএস সিস্টেম অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ক হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০
		[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] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২			১		১ম কোয়ার্টার ২১/১২/২০২৩ তারিখে একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে। এপ্রিল মাসে জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ক হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ ক হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০

০৯/০৭/২০২৪
সহকারী নিয়ন্ত্রক (অ.সা.) পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা
ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী
কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়
কৃত্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

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	-	-	১		৩১/১২/২০২৩ খ্রি. তারিখে একটি ও ২৭/০৫/২০২৪ খ্রি.তারিখে একটি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%
		[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		২০/১১/২০২৩ তারিখে একটি ১২/০২/২০২৪ তারিখে একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে। প্রতিটি সভার সিদ্ধান্ত শতভাগ বাস্তবায়ন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%


 ০১/০৭/২০২৪
 শামীম আহমেদ ভূঁইয়া
 সহকারী নিয়ন্ত্রক (অ.দা:) পরিকল্পনা ও গবেষণা
 ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী
 কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়
 তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ