

ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৬-২০২৭

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৫-২৬	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২৭				
						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
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৪৮		৯০	৮০	৭০	৬০	
	[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	
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২		১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ন্যূনতম ০১ টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	২০	-	১	-	-	-	
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে আবশ্যিকভাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২০		১	-	-	-	


 ১১/০৮/২০২৬
 নিয়ন্ত্রক
 ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী
 কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়
 আই ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ


 ১১/০৮/২০২৬
 মোঃ শাহিদুল জামান
 উপ-নিয়ন্ত্রক (উপসচিব) অর্থ, প্রশাসন ও আইন
 ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী
 কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়
 তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ