

মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের অন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২০-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                          | কর্মসম্পাদন সূচক                                        | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | গড়মানপ্রাপ্তি ২০২০-২০২৪ |           |       |          |                   |
|---------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|
|                     |     |                                                                                                                                                                                    |                                                         |        |                        |                      |                      | 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                |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৮  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি                                                                                    | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত                      | %      | ১০                     |                      |                      | ৯০                       | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক চেকহোজারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | [১.১.১.১] চেকহোজারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত               | সংখ্যা |                        |                      |                      | ২                        | -         | -     | ১        |                   |
|                     |     | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                 | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | %      |                        |                      |                      | ৯০                       | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   |
|                     |     | [১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্য্যালোচনাত্তে অভিযোগ উত্থরের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ                                | [১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত                 | সংখ্যা |                        |                      |                      | ২                        | -         | -     | ১        |                   |
|                     |     | শ্রেণিবদ্ধ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য                                                                                     |                                                         |        |                        |                      |                      |                          |           |       |          |                   |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                                  | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                         | সংখ্যা | ৩                      |                      |                      | ২২                       | ২০        | ৭     | ৬        |                   |

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                  | কর্মসম্পাদন<br>সূচক                              | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের<br>মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-<br>২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-<br>২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |                     |              |                    |                                |
|------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------|--------------|--------------------|--------------------------------|
|                        |     |                                                                                                                                                                                                                            |                                                  |        |                              |                                |                                | অসাধারণ<br>১০০%        | অতি<br>উত্তম<br>৯০% | উত্তম<br>৮০% | চলতি<br>মান<br>৭০% | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে<br>৬০% |
| ১                      | ২   | ৩                                                                                                                                                                                                                          | ৪                                                | ৫      | ৬                            | ৭                              | ৮                              | ৯                      | ১০                  | ১১           | ১২                 | ১৩                             |
| সক্ষমতা<br>অর্জন       | ০৭  | [২.১] নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা<br>এবং জিভারএস সফটওয়্যার বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন<br>(১ম অর্ধাবসিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবসিকীতে<br>একটি) | [২.২.১]<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার<br>আয়োজিত | সংখ্যা | ৪                            | -                              | -                              | ২                      | -                   | -            | ১                  | -                              |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে<br>চৌকসহোতারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন<br>(১ম অর্ধাবসিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবসিকীতে<br>একটি)                                                                         | [২.২.২]<br>সভা আয়োজিত                           | সংখ্যা | ৩                            |                                |                                | ২                      | -                   | -            | ১                  |                                |