

# দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

দপ্তর/সংস্থার নাম: আমদানি ও রঞ্চানি সহকারী নিয়ন্ত্রকের দপ্তর, পাবনা

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন<br>সূচক                               | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ |              |       |             |                         |
|------------------------|-----|---|---|--------|---------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|-------------------------|
|                        |     |   |   |        |                           | অসাধারণ                | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |
|                        |     |   |   |        |                           | ১০০%                   | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%         | ৬০%                     |
| ১                      | ২   | ৩   | ৪   | ৫      | ৬                         | ৭                      | ৮            | ৯     | ১০          | ১১                      |
| প্রাতিষ্ঠানিক          | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএসসিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্যমাধ্যমে প্রাপ্ত<br>অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি  | [১.১.১]অভিযোগ ও<br>আপিলনিষ্পত্তিকৃত               | %      | ১২                        | ৯০                     | ৮০           | ৭০    | ৬০          |                         |
|                        |     | [১.১.১] যদিকোনোদপ্তর/সংস্থায় ১ম<br>ত্রৈমাসিকেজিআরএসসিস্টেমবাবান্যকোনোমাধ্যমেকোনোঅভিযোগপাওয়ানায়,<br>সেসকলদপ্তর/সংস্থাকর্তৃক ২য়<br>ত্রৈমাসিকেস্টেকহোল্ডারেসমন্বয়েঅবহিতকরণসভাআয়োজন | [১.১.১.১]<br>স্টেকহোল্ডারেরসমন্বয়েস<br>ভাআয়োজিত | সংখ্যা |                           | ১                      | -            | -     |             |                         |
|                        |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদনত্রৈমাসিকভিত্তিতেউর্ধ্বতন<br>কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.২.১]মাসিক<br>প্রতিবেদনপ্রেরিত                  | সংখ্যা | ৩                         | ৮                      | ৩            | ২     | ১           |                         |
| সক্ষমতাতার্জ<br>ন      | ১০  | [২.১]নিজতফিস ও আওতাধীনঅফিসেরকর্মকর্তা/কর্মচারীদেরজন্য অভিযোগ<br>প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/<br>সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীভেকটি)      | [২.১.১]প্রশিক্ষণ/<br>কর্মশালা/সেমিনারআয়ো<br>জিত  | সংখ্যা | ৫                         | ১                      | -            | -     | -           |                         |
|                        |     | [২.২]<br>অভিযোগপ্রতিকারব্যবস্থাপনাবিষয়েস্টেকহোল্ডারগণেরসমন্বয়েঅবহিতকরণসভা<br>আয়োজন(যেকোনোত্রৈমাসিকেআয়োজনকরাযাবে)  | [২.২.১]<br>সভাআয়োজিত                             | সংখ্যা | ৫                         | ১                      | -            | -     | -           |                         |