

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					ত্রৈমাসিক অর্জন (এপ্রিল, ২০২৩- জুন, ২০২৩)	প্রমাণক	
							প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলাতি মান	চলাতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২			১০
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অধিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অধিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জি, আর, এস সফটওয়্যারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	সংখ্যা	৮			৮	৩				অধিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জি, আর, এস সফটওয়্যারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে অর্থাৎ অর্জন শীতভাগ।	<u>১.১.১</u> সংযুক্তি – ১-৪ পাতা
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে অর্থাৎ শীতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	<u>১.২.১</u> সংযুক্তি – ৫ - ১৬পাতা
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত অর্থাৎ অর্জন শীতভাগ।	<u>১.৩.১</u> সংযুক্তি – ৫ - ১৬পাতা
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন		[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১		ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত	<u>২.১.১</u> সংযুক্তি – ১৭ - ২২পাতা
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার, কর্মশালা, প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৮	-	-	২	১	-	-	-	প্রথম ও তৃতীয় ত্রৈমাসিকে দুইটি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছিল।	<u>২.২.১</u> সংযুক্তি – প্রযোজ্য নয়
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অভিহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৮			২	১	-	-		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ১৩ই জুন ২০২৩ সালে আয়োজন করা হয়।	<u>২.৩.১</u> সংযুক্তি – ২৩-২৮পাতা

