

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ | | | | | গ্রেমাসিক অর্জন (জ্ঞালাই, ২০২২- সেপ্টেম্বর, ২০২২) | প্রমানক |
|---------------------------------|-----|--|---|--------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------------------|------|---|--|
| | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মানের নিম্নে | চলতি | | |
| | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | | |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৪ | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ্রেমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৮ | | | ৮ | ৩ | | | | শতভাগ অর্জন। অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জি, আর, এস সফটওয়্যারে গ্রেমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে। | ১.১.১ সংযুক্তি – ১-৫ পাতা |
| | | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৭ | | | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | ১০০% অর্জন। অনলাইন / অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। | ১.২.১ সংযুক্তি – ৬-১৭পাতা |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | % | ৩ | | | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | ১০০% অর্জন। মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত। | ১.৩.১ সংযুক্তি – ৬-১৭ পাতা |
| পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন | | [২.১] গ্রেমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং গ্রেমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.১.১] গ্রেমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | - | - | ৮ | ৩ | ২ | ১ | | শতভাগ অর্জন। গ্রেমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত। | ২.১.১ সংযুক্তি – ১৮-২৩ পাতা |
| | | [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 | - | - | - | শতভাগ অর্জন। ১টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। | ২.২.১ সংযুক্তি – ২৪-২৯ পাতা |
| | | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.৩.১] অভিহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৮ | | | ২ | ১ | - | - | | স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আগামী ডিসেম্বর, ২০২২ মাসের মধ্যে অনুষ্ঠিত হবে। | ২.৩.১ সংযুক্তি- প্রায়োজ্য নয় |