

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩						১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই'২২- সেপ্টে'২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টো'২২- ডিসেম্বর'২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানু'২৩- মার্চ'২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল'২৩- জুন'২৩)								
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%					১০০%	১০০%	১০০%					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭									
প্রাতিষ্ঠানিক	২৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	০১									
																	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%
																	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেনিয়ার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] সেনিয়ার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	২	১	-	-	-	-	-	-	--										
																[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনিক্যাল রিপোর্টের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সতা	[২.২.১] অবহিতকরণ সতা আয়োজিত	সত্বর সংখ্যা	৪	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	
																[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে টেকনিক্যাল রিপোর্টের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সতা	[২.৩.১] অবহিতকরণ সতা আয়োজিত	সত্বর সংখ্যা	৪	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	