

অভিযোগ প্রতিকার বিরস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র       | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক     | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ |           |       |          |                  |
|---------------------------|-----|--|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|------------------|
|                           |     |  |   |         |                        |                        |                        | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্ন |
|                           |     |  |   |         |                        |                        |                        | 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 তথ্যা ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্যা ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত | সংখ্যা  | ৪                      |                        |                        | ৪                      | ৩         |       |          |                  |
|                           |     | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %       | ৭                      |                        |                        | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                  |
|                           |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ   | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | %       | ৩                      |                        |                        | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                  |
| পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন | ১১  | [২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | সংখ্যা  | ৩                      |                        |                        | ৪                      | ৩         | ২     | ১        |                  |
|                           |     | [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যক্তস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন                       | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত  | সংখ্যা  | ৪                      |                        |                        | ২                      | ১         | -     | -        | -                |
|                           |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন   | [২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত  | সংখ্যার | ৪                      |                        |                        | ২                      | ১         |       |          |                  |