

**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					ত্রৈমাসিক অর্জন (জানুয়ারী, ২০২৩-মার্চ, ২০২৩)	প্রমানক	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২		৯০		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪			৪	৩				অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জি, আর, এস সফটওয়্যারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে। অর্থাৎ অর্জন শতভাগ।	<u>১.১.১</u> সংযুক্তি – ১-৪ পাতা	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭				৮০	৭০	৬০		অনলাইন /অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অর্থাৎ শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	<u>১.২.১</u> সংযুক্তি – ৫-১৯পাতা	
		[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 শতভাগ।	<u>১.৩.১</u> সংযুক্তি – ৫-১৯পাতা
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	-	-	৪	৩	২	১		ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত	<u>২.১.১</u> সংযুক্তি – ২০-২৩ 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	৪	-	-	২	১	-	-	-		১টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছিল। অর্থাৎ অর্জন শতভাগ।	<u>২.২.১</u> সংযুক্তি – ২৪-২৯ পাতা
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪				২	১	-	-		২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছিলো।	২.৩.১ সংযুক্তি- প্রযোজ্য নয়

