

সংযোজনী- ০৭ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমিতক	একক	কর্মসম্পাদন ন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				চলতি মানের নিম্নে
									অসাধারন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	(১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করণ	১.১.১) (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদ কৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পদের সরকারী পত্র, ওয়েব সাইটের লিংক	সংখ্যা	৫			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
		(১.২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন / অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	১.১.২) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮			৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
পরিবিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	(২.১) কর্মকর্তা / কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআর এস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	১.১.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্য সূচী, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫			৮	৩	২	১	
		(২.৩) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	১.১.২) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩			৮	৩	২	১	
		২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিত করণ সভার আয়োজন	অবহিত করণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৮			২	১			

সংযোজনী- ০৮ : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রযোজ্য	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				চলতি মাসের নিচে
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১. প্রতিষ্ঠানিক	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
	১০	(১.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কর্মটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.১.১) সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%				১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
		(১.২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করণ	১.১.২) ওয়েব সাইটে প্রত্যাশিত হালনাগাদ কৃত	ওয়েব সাইটে হালনাগাদ কৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা				৮	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
সক্ষমতা অর্জন		(২.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আরোজন	১.১.১) প্রশিক্ষণ আরোজন	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচ্য সূচী, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা হাজিরা শীট	সংখ্যা	৫			৮	৯	২	১	
		(২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করণ সভার আরোজন	১.১.২) অবহিত করণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৭			৮	৯			