

সংযোজনী ৭: 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 | | | |
|----------------------------|-----|---|--|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|
| | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৪ | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) বৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৪ | - | - | - | - | - | - |
| | | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৭ | - | - | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | % | ৩ | - | - | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - |
| পর্যবেক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন | ১১ | [২.১] বৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং বৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.১.১] বৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | - | - | ৩ | ২ | ১ | - |
| | | [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 | - | - | - | - | - | - |
| | | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ১ | - | - | - |