

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা প্রতিবেদন, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের কর্মক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অর্জন ২০১৯-২০	অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					বাস্তবায়ন অগ্রগতির পরিবীক্ষণ ২০২১-২২				স্বমূল্যায়িত অর্জন	মন্তব্য	
								অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলিতমান	চলিত মানের নিচে	১ম কোয়ার্টার (জুলাই-সেপ্টঃ)	২য় কোয়ার্টার (অক্টোঃ-ডিসেঃ)	৩য় কোয়ার্টার (জানুঃ-মার্চ)	৪র্থ কোয়ার্টার (এপ্রিঃ-জুন)			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%							
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮	১৯	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা [১.১] ও আপিল (অনিক) কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকৃত এবং	[১.১.১] অনিক ও আপিল সংখ্যা কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	১	১	১	১	৪		
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন [অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৯০%	৯০%	১০০%	১০০%	৯৫%		
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-	১	১	১	১	১	৪	
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	১	১	১	১	১	৪	
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১					-	-	১	১	২	