

সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সংশ্লিষ্ট ইউনিট	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২৩						মন্তব্য
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	[১.১.১] অনির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে আপজোডকৃত নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	৬	৭	৮	৯	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৫	
									১০	১১	১২	১৩	১৪		
									৮	৭	৬	৫	৪		
									৬	৫	৪	৩	২		
১৪	১৪	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রতিবেদন উপস্থাপন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উপস্থাপন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] অনির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপজোডকৃত নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	৭	৮	৯	১০	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১০%	
									১০	১১	১২	১৩	১৪		
									৮	৭	৬	৫	৪		
									৬	৫	৪	৩	২		
সম্ভাব্যতা অর্জন	১১	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উপস্থাপন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	৮	৯	১০	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১	
									১০	১১	১২	১৩	১৪		
									৮	৭	৬	৫	৪		
									৬	৫	৪	৩	২		

১

অভিযোগকারীগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুসন্ধানপূর্ক অভিযোগ নিষ্পত্তি সাপেক্ষে গৃহীত ব্যবস্থা অবহিত করা হয়ে থাকে। তাছাড়া অভিমুক্ত ব্যক্তি/সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/জেলা/ইউনিটকে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্তে অবহিত করা হয়ে থাকে(প্রমাণক সংযুক্ত-খ)।

১৫