

**সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩**

**৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল -জুন, ২০২৩) প্রতিবেদন**

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	অর্জন ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল -জুন, ২০২৩)	স্ব-মূল্যায়িত স্কোর	মন্তব্য
						অসাধারণ			
						১০০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	হালনাগাদকৃত	৪	প্রমাণক সংযুক্ত
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	৭	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	৩	
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	প্রমাণক সংযুক্ত
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়কসেমিনার/ কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	বাজেট না থাকায় কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ/ সেমিনার আয়োজন করা সম্ভব হয়নি	২	প্রমাণক সংযুক্ত
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	৩য় ত্রৈমাসিকের মধ্যে সব সভা আয়োজিত	৪	প্রমাণক সংযুক্ত
<b>মোট</b>						<b>২৩</b>			

সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	অর্জন				স্ব-মূল্যায়িত স্কোর	মন্তব্য	
							অসাধারণ	১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)			৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)
							১০০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	নিজস্ব ওয়েবসাইট নাই	নিজস্ব ওয়েবসাইট নাই	প্রক্রিয়া চলমান	আপলোডকৃত	৪	প্রমাণক সংযুক্ত	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	৭		
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	৩		
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	প্রমাণক সংযুক্ত	
		[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	--	একটি প্রশিক্ষণ আয়োজিত	বাজেট না থাকায় আয়োজন করা সম্ভব হয়নি	বাজেট না থাকায় আয়োজন করা সম্ভব হয়নি	২	প্রমাণক সংযুক্ত	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	একটি সভা আয়োজিত	দুইটি সভা আয়োজিত	একটি সভা আয়োজিত	৩য় ত্রৈমাসিকের মধ্যে সব সভা আয়োজিত	৪	প্রমাণক সংযুক্ত	
<b>মোট</b>											<b>২৩</b>		