

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্ম-পারিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪						প্রথম ত্রৈমাসিক	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক	অর্ধবার্ষিক			
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%				৯০%	৮০%	৭০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১০	১৫	২০				
								৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	৫০%	১০	১৫	২০				
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	১০	১০	১০	১৫				
								৮০	৭০	৬০	৫০	১০	১০	১০					
								৭০	৬০	৫০	৪০	১০	১০	১০					
								৬০	৫০	৪০	৩০	১০	১০	১০					
২	১০	[১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থার জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থার কর্তৃক চেককন্ট্রোলিংয়ের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.২.১] শাসনিক চেককন্ট্রোলিংয়ের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	৩	৩	৬					
								১০	৯	৮	৭	৩	৩	৬					
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার প্রসিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১২	১০	৭	৬	৩	৩	৬					
								১০	৯	৮	৭	৩	৩	৬					
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেককন্ট্রোলিংয়ের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন [১.২] অর্ধবার্ষিকভাবে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকভাবে একটি	সংখ্যা	৫	-	-	১২	১০	৭	৬	৩	৩	৬					
								১০	৯	৮	৭	৩	৩	৬					