**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদনসূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |
| অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম  | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে  |
| ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% |
| 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 এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/ আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ৪ | ৩ | - | - | - |
| [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৭ | - | - | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - |
| [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ  | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | % | ৩ | - | - | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - |
| সক্ষমতা অর্জন | ১১ | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ২ | ১ | - | - | - |
| [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত |  সংখ্যা | ৩ | - | - | ৪ | ৩ | ২ | ১ | - |
| [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.৩.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ২ | ১ |  | - | - |