

মন্ত্রালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয়/দপ্তর সংখ্যা/মার্চ পর্যায়ের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/ ২০২২ইং) প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					সেপ্টেম্বর ২২ইং	অর্জন ১ম জুলাই-৩০সেপ্টেম্বর ২২ইং পর্যন্ত মোট	মন্তব্য									
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে												
১	৩	১.১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	১.১.১।অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৮০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১৮	১৫	www.biwta.gov.bd শীর্ষক ওয়েবসাইটের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" নেবা বক্সের লিংক ও স্ক্রিন শট (কপি সংযুক্ত)।									
১৪	১১	১.২। নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	১.২.১। অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৮০%	৮০%	ক্রমপঞ্জিত অভিযোগ ৫টি। অন্যথ্যে ক্রমপঞ্জিত নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ ২টি।									
																১.৩। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উচ্চতম কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	১.৩.১। প্রতিবেদন প্রেরিত।	১০	৮০	৭০	৬০	৮০%	৮০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ৩(তিন) মাসের প্রতিবেদন সংযুক্ত।
																১.২। কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	১.২.১। আয়োজিত প্রশিক্ষণ	সংখ্যা	৪	-	-	-	-	১
সক্ষমতা অর্জন	১১	১.২। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিসীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিসীক্ষণ প্রতিবেদন উচ্চতম কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১.২.১। ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮০	৭০	৬০	-	-	১	১	১ম জুলাই-৩০সেপ্টেম্বর ২২ইং পর্যন্ত ত্রৈমাসিক পরিসীক্ষণ প্রতিবেদন সংযুক্ত।									
																১.৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	১.৩.১। সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	-	-	-

০২/০৮/২০২২

০২/০৮/২০২২

০২/০৮/২০২২

(স্বাক্ষর) (নাম) (পদ) (তারিখ)