

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

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/ ২০২২ইং) প্রতিবেদন।

| ক্রমিক নং | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ | | | | | অর্জন | | মন্তব্য | |
|---------------|-----|---|---|--------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|---------------|--|---|---|
| | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | ডিসেম্বর ২২ইং | ১ল অক্টোবর-৩১ডিসেম্বর'২২ইং পর্যন্ত মোট | | |
| | | | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | ১৪ | ১৫ | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | ১৬ | |
| 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 হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ৪ | ৩ | - | - | - | - | ২ | ২ | www.biwta.gov.bd শীর্ষক ওয়েবসাইটের "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা" সেবা বজ্ঞের লিংক ও স্ক্রিন শর্ট (কপি সংযুক্ত)। |
| | | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৭ | - | - | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | ৮০% | ৮০% | ক্রমপুঞ্জিত অভিযোগ ১২টি। তন্মধ্যে ক্রমপুঞ্জিত নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ ১২টি। | |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত। | % | ৩ | - | - | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | - | - | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ৩(তিন) মাসের প্রতিবেদন সংযুক্ত। | |
| 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 | প্রমাণকের কপি সংযুক্ত। | |
| | | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | - | - | ৪ | ৩ | ২ | ১ | - | ২ | ২ | ১ল অক্টোবর-৩১ডিসেম্বর'২২ইং পর্যন্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংযুক্ত। | |
| | | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সম্মুখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | (২.৩.১) সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | - | - | ২ | ১ | - | - | - | ১ | ১ | প্রমাণকের কপি সংযুক্ত। | |

০২.০১.২০২৩

AL
02/01/2023
মোঃ আহসান হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা

মুহিব
০২/০১/২০২৩
(নাম্বিনা বিনতে সাজিদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)