

২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর চূড়ান্ত অগ্রগতি (জুলাই ২০২২-জুন ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

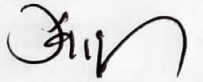
মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অর্জিত মান	মন্তব্য
								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	১৪	১৫
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	-	-	-	৪	(ক) গত ১৮/০৯/২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ২৯/১২/২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (গ) গত ২২/০২/২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি (ঘ) গত ১৩/০৫/২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. টপশীট ২. ওয়েবসাইটের স্ক্রিন শর্ট ও হালনাগাদের তথ্য ৩. শাখা কর্মকর্তার প্রত্যয়ন

		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৭	১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. প্রত্যয়ন ২. অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০	-	৩	যথাসময়ের মধ্যে প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরিত পত্র ২. অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন।
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	৩	২	১	-	৩	(ক) গত ১২ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ৩০ নভেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (গ) ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি (ঘ) ০৮ মে ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হয়েছে। <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. টপশীট ২. পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

৩

		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	৪	(ক) ০৯ নভেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে। (খ) ২৯ মে ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে। <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. নোটিশ ২. হাজিরা শীট ৩. ছবি।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	৪	(ক) গত ০৭ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ২৩ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। <u>সংযুক্ত প্রমানকসমূহ:</u> ১. নোটিশ ২. হাজিরা শীট ৩. ছবি।	
স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত মোট নম্বর=												২৫		


 এস এম শফিক
 উপসচিব
 তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ