

২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্ম-পরিকল্পনার চূড়ান্ত (জুলাই ২০২১-জুন ২০২২ পর্যন্ত) অগ্রগতি
প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

মোট কর্মসম্পাদন সূচক=০৫টি

শতভাগ অর্জিত সূচক =০৫টি

মোট নম্বর= ২৫

স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত নম্বর=২৫

কৌশলগত উদ্দেশ্য	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন* ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ কর্তৃক স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত নম্বর	প্রমাণক/মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১ অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	৫	১ম: ২৯/০৯/২০২১ ২য়: ২৯/১২/২০২১ ৩য়: ১৪/০৩/২০২২ ৪র্থ: ২৩/০৫/২০২২ খ্রি. তারিখে মোট ৪ টি হালনাগাদ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমাণকসমূহ: ১. টপশীট ২. সংশ্লিষ্ট শাখার প্রত্যয়ন ৩. ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণের কপি।

৩৫

পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাই নে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৮	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি করে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১২টি মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমাণকসমূহ: ১. টপশীট ২. অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১২টি মাসিক প্রতিবেদন
		[২.২] কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	৮	৩	২	১	৫	১ম: ০৮/১২/২০২১ ২য়: ২৭/১২/২০২১ ৩য়: ১৬/০৩/২০২২ ৪র্থ: ৩১/০৫/২০২২ শ্রি. তারিখে ০৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমাণকসমূহ: ১. টপশীট ২. প্রশিক্ষণের নোটিশ ৩. হাজিরা শীট ৪. জিও এর কপি ৫. প্রশিক্ষণের ছবি		

৫

		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	৩	১ম: ২৩/০৯/২০২১ ২য়: ২৮/১২/২০২১ ৩য়: ১৪/০৩/২০২১ ৪র্থ: ৩০/০৫/২০২২ খ্রি. তারিখে ৪টি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমাণকসমূহ: ১. টপশীট ২. প্রেরণকৃত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ৩. সুপারিশ বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	৪	১ম: ২৮/১২/২০২১ ২য়: ০৮/০৩/২০২২ খ্রি. তারিখে ২টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমাণকসমূহ: ১. টপশীট ২. সভার নোটিশ ৩. সভার কার্যবিবরণী ৪. সভার হাজিরা শীট ৪. ছবি।
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ কর্তৃক স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত নম্বর=												২৫	

০৩.৭.২০২২

এস এম শফিক
উপসচিব
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ