

২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ 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					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	
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	-	-	-	(ক) গত ১৮/০৯/২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ২৯/১২/২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (গ) গত ২২/০২/২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	আপলোড করা হয়েছে। ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০	-	যথাসময়ের মধ্যে প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%	
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	-	(ক) গত ১২ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ৩০ নভেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (গ) ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হয়েছে।	
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	(ক) ০৯ নভেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	(ক) গত ০৭ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ০১টি (খ) গত ০৭ মার্চ ২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।

১৯  
২.৪.২০২৬

এস এম শফিক  
উপসচিব  
দখা ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ