



সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩ - ২০২৪ ।

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩ - ২০২৪					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	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআর এস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআর এস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত / আপলোডকৃত।	সংখ্যা	৪	-	৪	৪	-	-	-	-	ওয়েব সাইটে এবং জি আর এস সফটওয়্যারে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হাল নাগাদ করা হবে।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।	%	৬	-	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার চেষ্টা অব্যাহত আছে এবং করা হবে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের বরাবরে প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে / হবে।
পরিবীক্ষণ ও সকমতা বৃদ্ধি	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	-	-	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ অব্যাহত আছে।
		[২.২] কর্মকর্তা / কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জি আর এস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/ কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	-	২	৪	৩	২	১	-	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জি আর এস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার / কর্মশালা / প্রশিক্ষণ আয়োজন অব্যাহত আছে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	২	২	৩	২	১	-	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয় স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করণ সভার আয়োজন করা হবে।

*আমিনুর রহমান*  
০৭/০২/২০২৩

মোঃ আমিনুর রহমান  
অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল  
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।  
ফোন: ০২৪৭৭-৭০১৮৯৫

*শামসুল আলম*  
০৭/০২/২০২৩

মোঃ শামসুল আলম  
পোস্টমাস্টার জেনারেল  
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।