

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/দপ্তরসংস্থা/ মাঠ পর্যায়ের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কর্মক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন মুঠক	একক	কর্মসম্পাদন ন সূচকের মান	প্রকৃত উর্ধ্ব ২০২১ ১১	প্রকৃত উর্ধ্ব ২০২২ ১২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					উর্ধ্ব
								সম্পর্কার %	সুতি উর্ধ্ব	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের বিষয়ে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিকা) ও অন্যান্য কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং ডিজিটাল সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্থাপনপাদকরণ	[১.১.১] অনিকা ও অন্যান্য কর্মকর্তার তথ্য স্থাপনপাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	-	-	website link : www.rhdc.gov.bd
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	নিষ্পত্তিকৃত বার্ষিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ
সকর্মতা উর্ধ্ব	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং ডিজিটাল সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আবেদনসমূহ, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা ও উপস্থিতি হাজিরা	
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৩	৩	২	১	-	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-