



বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন  
পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা  
২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি  
প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
প্রকাশকাল: মার্চ, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা  
২০২৩-২৪



মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

(১) মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক         | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   |    |   |
|---------------------|-----|---|---|-------------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|----|---|
|                     |     |   |   |             |                        |                      |                      | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |    |   |
| ১                   | ২   | ৩   | ৪   | ৫           | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                      | ১০        | ১১    | ১২       | ১৩                |    |   |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৮  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি<br>[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন<br>[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)<br>[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ<br>[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[১.৩.২] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত<br>[১.২.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | %<br>সংখ্যা | ১০                     |                      |                      | ০৭                     | ০৮        | ০৯    | ১০       | ১১                | ১২ |   |
| সক্ষমতা অর্জন       | ০৭  | [১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)<br>[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)  | [১.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত<br>[১.২.১] সভা আয়োজিত                   | সংখ্যা      | ৩                      |                      |                      |                        | ৩         | ৪     | ৫        | ৬                 | ৭  | ৮ |

(২) দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক   | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   |     |     |
|---------------------|-----|--|--|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|-----|-----|
|                     |     |  |  |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |     |     |
| ১                   | ২   | ৩  | ৪  | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                      | ১০%       | ৮০%   | ৯০%      | ১০০%              | ১০% | ৬০% |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন<br>[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ<br>[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)<br>[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | ১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত<br>[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত  | সংখ্যা | ৩                      |                      |                      | ২                      |           |       | ১        |                   |     |     |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  |  | ১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ২                      |           |       | ১        |                   |     |     |

(৩) জেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কার্যক্রমের স্কেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক   | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |       |          |                   |    |
|---------------------|-----|--|--|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-------|----------|-------------------|----|
|                     |     |  |  |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |    |
| ১                   | ২   | ৩  | ৪  | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                      | ১০%   | ১১%      | ১২%               | ১৩ |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ২০  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন   | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত<br>[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত   | %      | ১৫                     |                      |                      | ৯০                     | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |    |
| সক্ষমতা অর্জন       | ০৫  | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ<br>[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন (১ম অর্ধবাষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি) | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ১২                     | ১০    | ৭        | ৬                 |    |
|                     |     |  |  | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ২                      | -     | -        | ১                 |    |