



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

কার্যালয়ের ফ্রেম	নাম	কার্যালয়ের কার্যালয়ের কার্যালয়ের	কর্মসম্পাদন সূচক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন	প্রকৃত অর্জন	লক্ষ্যনথা ২০২৩-২০২৪				
									২০২২-২৩	২০২২-২২	অসাধারণ উত্তম	অতি উত্তম	চলতি মানের নিয়ে
প্রাতিক্রিক	১৮	১	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অনলাইন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৫	৬	৫	৫	১০০%	১০০%	৬০%
		২	[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে ফোনে অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকের হতারের সময়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকের হতারের সময়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	-	-	-	-	-	-	-	-
		৩	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৫	৫	৫	৫	১০০%	১০০%	১০০%
		৪	[১.২.১.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনাতে অভিযোগ উত্তরের কারণ সনাক্তকরণ, কর্মীয় নির্ধারণ ও গৃহিত কার্যক্রম সংগ্রহাত্মক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্ঞ)	[১.২.১.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	-	-	-	-	-	-	-	-
		৫	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংগ্রহ মাসিক প্রতিবেদন উৎকৃতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রাতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	-	-	-	-	-	-	-
সক্ষমতা অর্জন	০৭	৬	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফ্টওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিককাঠে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিককাঠে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৮	-	-	-	-	-	-	-
		৭	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকের হতারের সময়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিককাঠে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিককাঠে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৭	-	-	-	-	-	-	-

(২) দণ্ডর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিবহনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃতি অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃতি অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যযোগাযোগী ২০২৩-২৪		
								অসাধারণ উত্তম	চলতি মান	চলতি মান মানের নিম্ন
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	২	৭	৮	৫	৬	৭	৮	৯	১০%
		[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অনলাইন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১১			১০	১১	১২
		[১.১.১] যদি কোনো দণ্ডর/সংস্থার জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দণ্ডর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				১০	১০	১০%
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উৎসর্গত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭			১২	১০	৯
সংক্রান্ত অর্জন	১০	[২.১] নিজ জরুরিস ও আওতাধীন আইচেস কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সহচরওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনা র আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সময়ে অবাহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-

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

কার্যক্রমের ক্ষেত্রে	শান্তি	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন শৃঙ্খের মান	প্রকৃত আর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত আর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্য/মাত্রা ২০২৩-২০২৪		
								অসাধারণ ভৱিত্ব	ভৱিত্ব	চলাভিত্ব
প্রাথমিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অনলাইন মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	৮	৫	৬	৭	৮	৯	৮	৯
		[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১৫						
		[১.১.১.১] যদি কোনো অভিযোগ জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ প্রাপ্ত যায়, উক্ত অভিযোগ কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন								
		[১.১.১.১.১] যদি কোনো অভিযোগ জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ প্রাপ্ত যায়, উক্ত অভিযোগ কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন								
		[১.১.১.১.১.১] যদি কোনো অভিযোগ জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ প্রাপ্ত যায়, উক্ত অভিযোগ কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন								
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংজ্ঞান মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ অভিযোগ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রতিবেদন প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা	৫				৭	৬
		[১.২.১.১] নিজ তাফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারের সময়ে অভিযোগ প্রতিকার দ্বারা এবং জিআরএস সহকর্তৃ যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেবিনার/স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন/১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং বিত্তীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি								