

2.6

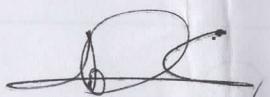
বিএসএফআইসির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২২ - ডিসেম্বর/২০২২ খ্রি) পরিবীক্ষন প্রতিবেদন  
সংযোজনী ৭: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

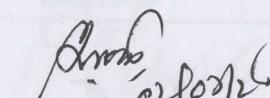
দপ্তর/ সংস্থার নামঃ বিএসএফআইসি।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অক্টোবর/২০২২- ডিসেম্বর/২০২২ খ্রি. পর্যন্ত অর্জন
								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	১৮	[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	৮	১	হালনাগাদ প্রয়োজন হয়নি।	৮	৩	-	-	-	হালনাগাদ প্রয়োজন হয় নাই।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	অভিযোগ পাওয়া যায়নি	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		২২.৫০ %

অ.প.দ্র.

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসংপাদন সূচক	একক	কর্মসংপাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অঙ্গোবর/২০২২- ডিসেম্বর /২০২২ খ্রি. পর্যন্ত অর্জন
								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	
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৮	-	২	২	১	-	-	-	
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ডিভিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	৮	৮	৩	২	১		০১
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	২	২	১	-	-	-	০১

  
০২১০৮১২৩  
(মো. শরিফুল ইসলাম)  
ব্যবস্থাপক(পরিদর্শন ও তদন্ত)

  
০২১০৮১২৬  
(রেজাউল করিম)  
মহাব্যবস্থাপক(পরিদর্শন ও তদন্ত)