

রেলপথ মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (সেপ্টেম্বর/২০২২)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	(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	৪	৪	১
		(১.২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	(১.২.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০%	১০০%
		(১.৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	(১.৩.১) প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০%	১০০%
সক্ষমতা অর্জন	১১	(২.১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	(২.১.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১
		(২.২) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(২.২.১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১
		(২.৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(২.৩.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-

R-21/20/22

(হাসান মাহমুদ)

যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

রেলপথ মন্ত্রণালয়