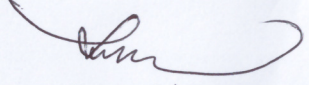


**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ ৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন**  
**মন্ত্রণালয়/বিভাগ: সেতু বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র       | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ |           |       |          |                   | ৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি |
|---------------------------|-----|---|---|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|------------------------|
|                           |     |   |   |        |                        |                      |                      | 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             | ১৪  | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৪                      |                      |                      | ৪                      | ৩         |       |          |                   | ৪                      |
|                           |     | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি  | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %      | ৭                      |                      |                      | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | ১০০%                   |
|                           |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ  | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | %      | ৩                      |                      |                      | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | ১০০%                   |
| পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন | ১১  | [২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ   | [২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | সংখ্যা | ৩                      |                      |                      | ৪                      | ৩         | ২     | ১        |                   | ৪                      |
|                           |     | [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক/সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন                                 | [২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত  | সংখ্যা | ৪                      |                      |                      | ২                      | ১         |       |          |                   | ২                      |
|                           |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা   | [২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত  | সংখ্যা | ৪                      |                      |                      | ২                      | ১         |       |          |                   | ২                      |

  
 মোঃ আনওয়ারুল কাদের  
 উপ সচিব (প্রশাসন)  
 সেতু বিভাগ  
 সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়