

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

প্রতিষ্ঠানঃ চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর) ২০২২
								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	১৪
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 ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	২	৪	৪	৩	-	-	-	অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদ করা হয়েছে।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৫০%	৮০%	৯০	৮০	৭০	৬০	প্রাপ্ত অভিযোগ নিয়মিত নিষ্পত্তি করা হয়।	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৮০%	৯০%	৯০	৮০	৭০	৬০	নিয়মিত মাসিক প্রতিবেদন নৌপম এ প্রেরণ করা হয়।	
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	-	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	২৮/১২/২০২২খ্রি. কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১	২	২	১	-	-	-	২৮/১২/২০২২খ্রি. স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।

পারসোনেল অফিসার (আই, আর)
চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ।

২৮/১২/২০
পরিচালক (প্রশাসনিক)
চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ

সদস্য (এ এন্ড পি)
চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষ