

স্মারক নম্বর: ৪৫.০০.০০০০.১৫২.৩৩.০০১.২৩.২১

তারিখ: ৩০ চৈত্র ১৪২৯

১৩ এপ্রিল ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
www.hsd.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কর্মসম্পাদনক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদনসূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					ত্রৈমাসিক অর্জন	
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতিমানেরনিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	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 হালনাগাদকৃত ও ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৮	৩					ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফ অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কৃত	%	৭	৯০	৮০	৭০	৬০			৮২% (ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে)
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরণ	%	৩	৯০	৮০	৭০	৬০			অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রতিমাসে প্রেরণ করা হয়েছে (জুলাই ২০২২ হতে মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত)
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					১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা	৩	২	৪	৩	২	১		নির্দেশনা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪		২	১				সভা আয়োজিত হয়নি, কার্যক্রম চলমান/প্রক্রিয়াধীন



১৫-৪-২০২৩

আনজুমান আরা
যুগ্মসচিব

ইমেইল: who@hsd.gov.bd

বিতরণ :

- ১) সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
- ২) সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ