

২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার চূড়ান্ত (জুলাই ২০২২- জুন ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/সংস্থার নামঃ ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রকের কার্যালয়

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩				স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত নম্বর	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%		
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	৩			৪	সিসিএ কার্যালয়ে গত ১৩/০৯/২০২২, ১৫/১২/২০২২, ৩০/০৩/২০২৩ এবং ২২/০৬/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে ৪টি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ ১. হালনাগাদকরণের অফিস আদেশের কপি। ২. ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণের কপি।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	৭	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার প্রত্যয়ন।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	৮০	৭০	৬০	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১২টি মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ ১. অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১২টি মাসিক প্রতিবেদন
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	৪	গত ১৫/১২/২০২২ এবং ৩০/০৪/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে ২টি

	ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন									প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ ১. প্রশিক্ষণের নোটিশ ২. হাজিরা শিট ৩. ছবি।
	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	৩	গত ১৬/০৮/২০২২, ২২/১২/২০২২, ২২/০৩/২০২৩ এবং ০৪/০৬/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং ৪টি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ ১. পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ২. পরিবীক্ষণ সভার নোটিশ ৩. হাজিরা শিট ৪. সুপারিশ বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সম্মুখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১			৪	গত ১৯/১২/২০২২ এবং ০৩/০৫/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সম্মুখে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০% সংযুক্ত প্রমানকসমূহঃ ১. সভার নোটিশ ২. হাজিরা শিট ৩. কার্যবিবরণী ৪. ছবি।
সিসিএ কার্যালয় কর্তৃক স্ব-মূল্যায়নে অর্জিত নম্বর									২৫	

৩০/০৭/২৬  
বুৎফুনে নাহিদুল  
উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত পদবিভাগ)  
অর্থ, প্রশাসন ও আইন  
সিক্স সেক্টর নিয়ন্ত্রক-এর কার্যালয়  
স্বাধীনতা পথ, ঢাকা-১০০