


গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর  
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২০-২০২১

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	প্রকৃত অর্জন ২০১৯- ২০২০	লক্ষ্যমাত্রা ২০২০-২০২১				
						অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতি মান	যাণ্মাসিক অর্জন
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্পন্ন সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	১০০	৬০	-	-	-	১০০
	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকটে প্রেরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	২
	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনের অবহিতকরণ সভা	সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	৪	-	-	-	-

  
মাসুদ মাহমুদ  
সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ)  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
অধিদপ্তর, ঢাকা।