

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম: কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩

**বার্ষিক স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান       | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক       | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা | অর্জন ২০২২-২৩ |       |     |       |           | দাবীকৃত নম্বর | প্রমাণক (পতাকা / পৃষ্ঠা নম্বর) | কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগের মূল্যায়ন |
|---------------------|-----------|---|---|-----------|------------------------|--------------|---------------|-------|-----|-------|-----------|---------------|--------------------------------|---|
|                     |           |   |   |           |                        | ২০২২-২৩      |               |       |     |       |           |               |                                |   |
|                     |           |   |   |           |                        | অসাধারণ      | ১ম            | ২য়   | ৩য় | ৪র্থ  | মোট অর্জন |               |                                |   |
| ১০০%                | ত্রৈমাসিক | ত্রৈমাসিক   | ত্রৈমাসিক   | ত্রৈমাসিক |                        | ১৩           | ১৪            | ১৫    |     |       |           |               |                                |   |
| ১                   | ২         | ৩   | ৪   | ৫         | ৬                      | ৭            | ৮             | ৯     | ১০  | ১১    | ১২        | ১৩            | ১৪                             | ১৫  |
| 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 এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/ আপলোডকৃত | সংখ্যা    | ৪                      | ৪            | ১             | ১     | ১   | ১     | ৪         | ৪             | ১-৪                            |   |
|                     |           | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি  | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %         | ৭                      | ৯০           | ৯৪.৪৪         | ৭৩.৪৬ | ১০০ | ৯১.৯৪ | ৯০.০০     | ৭             | ৫-২০                           |   |
|                     |           | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ  | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | %         | ৩                      | ৯০           | ১০০           | ১০০   | ১০০ | ১০০   | ১০০       | ৩             | ৫-২০                           |   |
|                     |           | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন                       | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত   | সংখ্যা    | ৪                      | ২            | ১             | ১     | -   | ১     | ৩         | ৪             | ২১-৩৫                          |   |
|                     |           | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ   | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত   | সংখ্যা    | ৩                      | ৪            | ১             | ১     | ১   | ১     | ৪         | ৩             | ৩৬-৩৯                          |   |
|                     |           | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন  | [২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত  | সংখ্যা    | ৪                      | ২            | ১             | ১     | -   | ২     | ৪         | ৪             | ৪০-৪৯                          |   |
| মোট ২৫              |           |   |   |           |                        |              |               |       |     |       | মোট       | ২৫            |                                |   |

19-07-23

২২/০৭/২০২৬

নিজাম উদ্দিন আহমেদ  
সহকারী পরিচালক  
কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর,  
ঢাকা-১২০৭ (প্রকৌ. মোঃ জয়নাল আবেদীন)  
পরিচালক (প্রশাসন)  
কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

দপ্তর/সংস্থার নাম: কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর

৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক                       | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩ |              |               |               |                | মন্তব্য |                     |
|---------------------|-----|---|---|---------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------|---------------|----------------|---------|---------------------|
|                     |     |   |   |                           |                        |                      |                      | অর্জন                |              |               |               |                |         |                     |
|                     |     |   |   |                           |                        |                      |                      | অসাধারণ ১০০%         | ১ম ত্রৈমাসিক | ২য় ত্রৈমাসিক | ৩য় ত্রৈমাসিক | ৪র্থ ত্রৈমাসিক |         | মোট                 |
| ১                   | ২   | ৩   | ৪   | ৫                         | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                    | ১০           | ১১            | ১২            | ১৩             | ১৪      | ১৫                  |
| ১.প্রাতিষ্ঠানিক     | ১৪  | [১.১]অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত | সংখ্যা                    | ৪                      |                      | ৪                    | ৪                    | ১            | ১             | ১             |                | ৩       | হালনাগাদ করা হয়েছে |
|                     |     | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %                         | ৭                      |                      | ৯০                   | ৯০                   | ৬৭.২৬        | ৬৪.২৯         | ১১২.৫৯        |                | ৮১.৩৮   | প্রমাণক সংযুক্ত     |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ  | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত   | %                         | ৩                      |                      | ৯০                   | ৯০                   | ১০০          | ১০০           | ১০০           |                | ১০০     | প্রমাণক সংযুক্ত     |
| ২.সক্ষমতা অর্জন     |     | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন  | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত   | সংখ্যা                    | ৪                      |                      | ৪                    | ৪                    | ১            | ১             |               |                | ২       | প্রমাণক সংযুক্ত     |
|                     |     | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ   | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                     | প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা | ৩                      |                      | ৪                    | ৪                    | ১            | ১             | ১             |                | ৩       | প্রমাণক সংযুক্ত     |
|                     |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা   | [২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত  | সভার সংখ্যা               | ৪                      |                      | ২                    | ২                    |              |               | ১             | ১              |         | ২                   |

13.04.23

মোঃ সাইফুল ইসলাম  
সংযুক্ত কর্মকর্তা  
কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর  
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

13.04.2023

নিজাম উদ্দিন আহমেদ  
সহকারী পরিচালক  
কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর  
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

দপ্তর/সংস্থার নাম: কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর

২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক                       | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩ |           |       |          |                   | অর্জন                                    |
|---------------------|-----|--|---|---------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|-------|----------|-------------------|--|
|                     |     |  |   |                           |                        |                      |                      | 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                |  |
| ১.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                    | ৪                    | ৩                    |           |       |          |                   | ১ হালনাগাদ করা হয়েছে                    |
|                     |     | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি  | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %                         | ৭                      | ৯০                   | ৯০                   | ৮০                   | ৭০        | ৬০    |          |                   | ১০০% প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ   | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত   | %                         | ৩                      | ৯০                   | ৯০                   | ৮০                   | ৭০        | ৬০    |          |                   | ১০০% রিপোর্ট প্রেরিত                     |
| ২.সক্ষমতা অর্জন     |     | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন   | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত   | সংখ্যা                    | ৪                      | ৪                    | ৪                    | ৩                    | ২         | ১     |          |                   | ১ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে         |
|                     |     | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                     | প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা | ৩                      | ৪                    | ৪                    | ৩                    | ২         | ১     |          |                   | ১  |
|                     |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা  | [২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত  | সভার সংখ্যা               | ৪                      | ২                    | ২                    | ১                    |           |       |          |                   |  |

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

দপ্তর / সংস্থার নাম: কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর

১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক                       | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩ |           |       |          |                   | অর্জন |
|---------------------|-----|---|---|---------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------|-------|----------|-------------------|-------|
|                     |     |   |   |                           |                        |                      |                      | জসাধারণ              | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |       |
| ১                   | ২   | ৩   | ৪   | ৫                         | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ১০০%                 | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               |       |
| ১. 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                    | ৪                    | ১০০%                 | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               | ১     |
|                     |     | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত   | %                         | ৭                      | ৯০                   | ৯০                   | ৮০                   | ৭০        | ৬০    | ১০০%     | ১০০%              | ১     |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ  | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত   | %                         | ৩                      | ৯০                   | ৯০                   | ৮০                   | ৭০        | ৬০    | ১০০%     | ১০০%              | ১     |
| ২. সক্ষমতা অর্জন    |     | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন  | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত   | সংখ্যা                    | ৪                      | ৪                    | ৪                    | ১০০%                 | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               | ১     |
|                     |     | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ   | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                     | প্রতিবেদন প্রেরণের সংখ্যা | ৩                      | ৪                    | ৪                    | ৩                    | ২         | ১     | ১০০%     | ১০০%              | ১     |
|                     |     | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা   | [২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত  | সভার সংখ্যা               | ৪                      | ২                    | ২                    | ১                    | ১         | ১     | ১০০%     | ১০০%              | ১     |

১০.১২

১০/১২/২০২২