

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার প্রতিবেদন, ২০২০-২০২৪

কার্যক্রমের কর্মক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অর্জন ২০২১- ২২	অর্জন ২০২২- ২৩	দশকমাত্রা ২০২৩-২৪					বাতায়ন অগ্রগতির পরিসংখ্যান ২০২৩-২৪					মুদ্রিত অর্জন	
							অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলিত মান ৭০%	চলিত মানের নিচে ৬০%	১ম কোয়ার্টার (জুলাই-সেপ্টে:)	২য় কোয়ার্টার (অক্টোঃ- ডিসেঃ)	৩য় কোয়ার্টার (জানু-মাচ)	৪র্থ কোয়ার্টার (এপ্রিঃ-জুন)			
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	-	২	-	-	১	-	-	-	-	-	-	-
			[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উৎসহীন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	সংখ্যা	৩	১০০%	১০০%	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১০০%	১০০%	২	১	-	-	-	-	-	১০০%	-	-	-
			[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	১০০%	১০০%	২	১	-	-	-	-	-	১০০%	-	-

১৫

[Signature]

[Signature]

১৫

[Signature]