

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	
												চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরিএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	৪	%	৬	৭	৪	৯৫	১০০%	৯৫%	৯০%	৯০%	৯০%
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরিএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	১২	-	-	২	২	১	১	১	১
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উৎকর্ষিত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১২	১০	৭	৬	৬
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরিএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	২	-	১	১	১
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	-	২	-	-	১	১
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উৎকর্ষিত কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	-	-	-	-	-	-	-	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার সংখ্যা	১২	-	-	৩	-	-	-	-	-

স্বাক্ষর
জিআরিএস সিস্টেম
স্টেকহোল্ডার
সমন্বয়ে সভা
আয়োজন

মোঃ মাহফুজুর রহমান
জেনারেল ম্যানেজার (চঃ দাঃ)
ষ্টাফুরগাঁও পবিস।