

সংযোজনী ৬:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

১ম ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ | | | | | অর্জন |
|---------------------|-----|---|--|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|--------|----------|-------------------|-------|
| | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | |
| | | | | | | | | ১০০.০০% | ৯০.০০% | ৮০.০০% | ৭০.০০% | ৬০.০০% | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৫ | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ১২ | - | - | ৯০.০০% | ৮০.০০% | ৭০.০০% | ৬০.০০% | - | ৯০% |
| | | [১.২] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | [১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | - | - | ২ | - | - | ১ | - | - |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | % | | ৩ | - | - | ১২ | ১০ | ৭ | ৬ | - |
| সক্ষমতা অর্জন | ১০ | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ৫ | - | - | ২ | 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 | - | - | - | - |

Kabir
02.10.2023