

২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৪ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/ সংস্থার নামঃ বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট (বিআইএম)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	মন্তব্য	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	৪	৪	৩	২	১	-	৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদ রয়েছে।	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	৭	৭	৬	৫	৪	৩	৭	কোন অভিযোগ দাখিল হয়নি।	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	৩	৩	৩	২	১	-	৩	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	৪	৩	২	১	-	-	৩	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.২] সেমিনার/ কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	৪	৩	২	১	-	-	-	-	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	৪	২	১	-	-	-	১	একটি সভা আয়োজিত (২০ ডিসেম্বর ২০২৪)	

০২/১০/২০২৫  
 প্রকৌ: মো: মেহবুব হাদান কয়েল  
 উপদেষ্টা পরিচালনা উপদেষ্টা ও বিভাগীয় প্রধান  
 কম্পিউটার সার্ভিসেস ডিভিশন  
 বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট