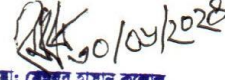


২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/ সংস্থার নামঃ বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট (বিআইএম)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					অর্জন (জুলাই ২০২৩ – জুন ২০২৪ পর্যন্ত)	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	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	৬	৫	৪	৩	৭	একটি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং যা যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	৩	২	১	-	-	৩	মাসিক প্রতিবেদনসমূহ 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	-	-	৩	২	১	-	-	৩	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনসমূহ 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	-	১	৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত: ১। ১০ মার্চ ২০২৪ ২। ২১ মে ২০২৪ ৩। ১০ জুন ২০২৪ ৪। ১১ জুন ২০২৪
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	২	১	-	১	৪টি অবহিতকরণ সভা আয়োজিত (৮/১২/২৩, ২১/৩/২৪, ৯/৫/২৪ (ঢাকা), ৯/৫/২৪ (চট্টগ্রাম, খুলনা))


 প্রকৌ. মোঃ মেহবুব হাসান কাদের
 নির্বাহক কর্মকর্তা (উপস্টেপ ও বিক্রয়) প্রধান
 কম্পিউটার সার্ভিসেস ডিভিশন
 বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট