

কার্যালয়ের নাম: জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার, টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ।  
 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪  
 ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) অর্জন।

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক                           | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ | প্রথম ত্রৈমাসিকে(জুলাই-সেপ্টেম্বর.২০২৩)অর্জন | মন্তব্য                     |
|-----------------------|-----|--|--|--------|------------------------|------------------------|--|-----------------------------|
| ১                     | ২   | ৩  | ৪  | ৫      | ৬                      | ৭                      | ৮  | ৯                           |
| প্রাতিষ্ঠানিক         | ২০  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                | %      | ১৫                     | ৯০%                    |  | কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি   |
|                       |     | [১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজন   | [১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয় সভা আয়োজন  | সংখ্যা |                        |                        |  | ২                           |
|                       |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ   | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত            | সংখ্যা | ৫                      | ১২                     | ৩  | মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত     |
| সক্ষমতা অর্জন         | ৫   | [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                      |  | অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত |



৩০-০৯-২০২৩

যোগেন্দ্র নাথ বাউড়

গ্রন্থাগারিক

বঙ্গবন্ধু সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স

সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার

টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ

কার্যালয়ের নাম: বঙ্গবন্ধু সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) প্রতিবেদন।

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর /২০২৩)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |                     |                          | পূর্ববর্তী মাসের জের | মোট অভিযোগ<br>কলাম<br>(১+২+৩+৪) | অন্য দপ্তরে<br>প্রেরিত | বিবেচ্য মাসে<br>নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ | চলমান অভিযোগ                       |                                     | অভিযোগ নিষ্পত্তির হার<br>(নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ ÷ মোট<br>নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ) |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| ওয়েব সাইটের<br>মাধ্যমে              | প্রচলিত<br>পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিতভাবে<br>গৃহীত |                      |                                 |                        |                                     | নির্ধারিত সময়<br>অতিক্রান্ত হয়নি | নির্ধারিত সময়<br>অতিক্রান্ত হয়েছে |  |
| ১                                    | ২                   | ৩                        | ৪                    | ৫                               | ৬                      | ৭                                   | ৮                                  | ৯                                   | ১০   |
| নাই                                  | নাই                 | নাই                      | নাই                  | নাই                             | নাই                    | নাই                                 | নাই                                | নাই                                 | ১০০%   |

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ।

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা |                  | পূর্ববর্তী মাসের<br>জের | মোট আপিল<br>কলাম<br>(১+২+৩) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত<br>আপিলের সংখ্যা | চলমান আপিলের সংখ্যা                |                                     | আপিল নিষ্পত্তির হার<br>(নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ ÷ মোট<br>নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল) |
|------------------------------------|------------------|-------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| ওয়েব সাইটের মাধ্যমে               | প্রচলিত পদ্ধতিতে |                         |                             |  | নির্ধারিত সময়<br>অতিক্রান্ত হয়নি | নির্ধারিত সময়<br>অতিক্রান্ত হয়েছে |  |
| ১                                  | ২                | ৩                       | ৪                           | ৫  | ৬                                  | ৭                                   | ৮  |
| নাই                                | নাই              | নাই                     | নাই                         | নাই  | নাই                                | নাই                                 | ১০০%   |



৩০-০৯-২০২৩

যোগেন্দ্র নাথ বাউড়ি

গ্রন্থাগারিক

বঙ্গবন্ধু সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স

সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার

টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ