

কার্যালয়ের নাম: জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার, টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ।  
 অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪  
 বার্ষিক (জুলাই-২০২৩ হতে জুন- ২০২৪) পর্যন্ত অর্জন।

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	মোট অর্জন	প্রমানক (প্রতি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন- সংলাগ: ০১, ০২, ০৩, ০৪)
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%	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	২য় ত্রৈমাসিকে প্রচলিত পদ্ধতিতে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত
		[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		২
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	১২	১২	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



৩০-০৩-২০২৪

যোগেন্দ্র নাথ বাড়ে

গ্রন্থাগারিক

বঙ্গবন্ধু সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স  
 সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার  
 টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ।

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

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) প্রতিবেদন।

বার্ষিক (জুলাই ২০২৩ হতে জুন ২০২৪) অর্জন প্রতিবেদন

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

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

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ।

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

২০-০৬-২০২৪

যোগেন্দ্র নাথ বাউড়ি

গ্রন্থাগারিক

বঙ্গবন্ধু সমাধিসৌধ কমপ্লেক্স

সরকারি বিশেষ গণগ্রন্থাগার

টুঙ্গিপাড়া, গোপালগঞ্জ