

**দপ্তর/সংস্থাসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৫-২৬ অনুযায়ী
বাংলাদেশ রেশম উন্নয়ন বোর্ডের ১ম ত্রৈমাসিকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	১ম ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জন	মন্তব্য
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	-
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্য কোন মাধ্যমে অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	১টি	-	-	-	-	১টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে	প্রযোজ্য নয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা	৩	৪টি	৩টি	২টি	১টি	১টি	-	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার/কর্মশালা/সেমিনার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১টি	-	-	-	-	-	২য় ত্রৈমাসিকে ১টি প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার এর আয়োজন করা হবে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১টি	-	-	-	-	-	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ১টি স্টেকহোল্ডার সভার আয়োজন করা হবে।

৬/১০/২০২৫

৬/১০/২০২৫