অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৪-২০২৫					মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	প্রথম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টে)	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টো-ডিসে)	তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানু-মার্চ)	চতুর্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন)	মোট অগ্রগতি	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	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 আপিত্ত নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৩ (অনলাইনে প্রাপ্ত ৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে)	অনলাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি।			৩	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	-	-	-	অনলাইনে অভিযোগ পাওয়ায় সভা করা হয়নি।	৩ (২৯-১২-২০২৪ তারিখ সভা করা হয়েছে)			৩	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	০.৭৫ (০৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে)	০.৭৫ (০৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে)			১.৫	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	পরবর্তী কোয়ার্টারে আয়োজন করা হবে।	৫ (২৮-১১-২০২৪ তারিখ প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে)			৫	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	পরবর্তী কোয়ার্টারে আয়োজন করা হবে।	৫ (৩১-১২-২০২৪ তারিখ সভা করা হয়েছে)			৫	
										মোট=	৩.৭৫	১৩.৭৫			১৭.৫০ (২.৪)	

০৮/১০/২০২৫
সাকী বেগম
সহকারী পরিচালক (ট্রাফিক)

০৮/১০/২০২৫
শাহ আলম
উপসচিব
পরিচালক (প্রশাসন)
জনবল কর্তৃপক্ষ
বাংলাদেশ, ঢাকা