

বাংলাদেশ চা গবেষণা ইনস্টিটিউট (বিটিআরআই) এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫				
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জি আরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	৯০	৮০	৭০	৬০	-
		[১.১.১] যদি কোন জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে ১ম ত্রৈমাসিকে জি আরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	-	-	-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.২] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৫	৪	৩	২	১
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] সভা আয়োজিত							



(ড. মো: ইসমাইল হোসেন)  
পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত), বিটিআরআই।