

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪

দপ্তর/সংস্থার নাম: তুলা উন্নয়ন বোর্ড

৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৪) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০ ২৩) অর্জন	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০ ২৩) অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি- মার্চ, ২০২৪) অর্জন	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন, ২০২৪) অর্জন	মোট অর্জন	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮	১৯
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	জুলাই/২৩ থেকে জুন/২৪ পর্যন্ত ১টি অভিযোগ এসেছে এবং ৬ মাস অভিযোগ না আসায় ১টি স্টেক-হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেক-হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেক-হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	১	-	-	-	১	১				
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		১২	১০	৭	৬	৩	৩	৩	১১			
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	-	১	-	১	২	২৮-১২-২৩ ও ১৮-৪-২৪ খ্রিঃ তারিখে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক-হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	-	১	-	১	২	৩০-১২-২৩ ও ৩০-৪-২৪ খ্রিঃ তারিখে সভার আয়োজন করা হয়েছে।

ড. মোঃ ফখরে আলম ইবনে তারিখ  
নির্বাহী পরিচালক (চঃ দাঃ)  
তুলা উন্নয়ন বোর্ড  
কৃষি খামার সড়ক, ফার্মগেট, ঢাকা