

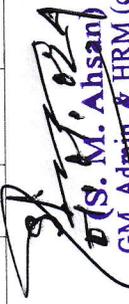
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
(জুলাই, ২০২৩ হতে ডিসেম্বর, ২০২৩)

দপ্তর/সংস্থার নামঃ এসেনসিয়াল ড্রাগস্ কোম্পানী লিমিটেড (ইডিসিএল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				অগ্রগতি (জুলাই, ২০২৩ হতে ডিসেম্বর, ২০২৩)					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		চলতি মানের নিম্নে				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	৮০%	৯০%	৯০%	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	-	৮০	৯০	৬০						জিআরএস সিস্টেম চালু না হওয়ায় এবং অফলাইনে কোনো অভিযোগ না আসায় নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি।	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়সীমা সত্যি আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সময়সীমা সত্যি আয়োজিত	সংখ্যা	১২												
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা	৩												
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫												
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সময়সীমা অবহিতকরণ সত্যি আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সত্যি আয়োজিত	সংখ্যা	৫												

০১.০১.২০২৪

মোহাম্মদ আহছান উল্লাহ
উপ-স্বত্বাধিকার (কমিউনিটি এন্ড এন্ট্রিয়ারেন্স)
এসেনসিয়াল ড্রাগস্ কোম্পানী লিমিটেড
৩৯৫-৩৯৭, তেজগাঁও নি/এ, ঢাকা-১২০৮


Dr. S. M. Ahsan
GM. Admin. & HRM (cc)
Essential Drugs Company Limited
395-397, Tejgaon I/A, Dhaka-1208.