

ইজিসিবি লিঃ এর ২০২৪-২৫ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার ৪র্থ ত্রৈমাসিক এবং বার্ষিক অগ্রগতির প্রতিবেদন

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					১ম কোয়ার্টারের অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২৪)	২য় কোয়ার্টারের অর্জন (অক্টোবর-সেপ্টেম্বর, ২৪)	৩য় কোয়ার্টারের অর্জন (জানুয়ারি-মার্চ, ২৫)	৪র্থ কোয়ার্টারের অর্জন (এপ্রিল-জুন, ২৫)	বার্ষিক অর্জন (জুলাই/২৪-জুন/২৫)	অর্জিত নম্বর
				অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
				১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১২.০০
[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	১	১	১	১	৪	৩.০০
[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন আয়োজন। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	০	১	০	০	১	৫.০০
[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	১	০	০	০	০	৫.০০
মোট			২৫											২৫.০০

ARL 03/07/25

মীর মোঃ জিনাত আলী
নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)
কর্পোরেট অফিস, ইজিসিবি লিঃ, ঢাকা
ও
“ইজিসিবি’র অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা
বাস্তবায়ন” কমিটির আহ্বায়ক।