



বিইপিআরসি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর
৪র্থ ত্রৈমাসিক এবং বার্ষিক অগ্রগতিসহ স্ব-মূল্যায়িত প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যসীমা ২০২৩-২০২৪					৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত অর্জন (জুলাই'২৩- মার্চ'২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন (এপ্রিল'২৩- জুন'২৪)	বার্ষিক অর্জন (জুলাই'২৩- জুন'২৪)	অর্জিত নম্বর (স্ব-মূল্যায়িত)	মন্তব্য
						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	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
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%	১২	সূচক অর্জিত। গত ৩০ জুন, ২০২৪ খ্রি. এবং ২৭ মার্চ, ২০২৪ ও ২৮ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি. মোট তিন (০৩) টি স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২					১		৩		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১.] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ	সংখ্যা		৩	১২	১০	৭	৬		৯	৩		
সফলতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১		১	১	২	৫	সূচক অর্জিত। গত ২০ জুন, ২০২৪ খ্রি. এবং ১১ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক দুই (০২) প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১		২	১	৩	৫	সূচক অর্জিত। গত ৩০ জুন, ২০২৪ খ্রি. এবং ২৭ মার্চ, ২০২৪ দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে ০২ টি এবং ২৮ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি. ১ম অর্ধবার্ষিকীতে ০১ টি সর্বোমোট তিন (০৩) টি স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।
		মোট			২৫									২৫	

সর্বমোট ২৫ এ অর্জিত নম্বর=২৫

৪ এ অর্জিত নম্বর=(২৫/২৫)*৪=৪


২৩/৭/২০২৪
সাদ্দাম হোসেন
সহকারী প্রোগ্রামার
বাংলাদেশ জ্বালানি ও বিদ্যুৎ গবেষণা কাউন্সিল


২৩/৭/২৪
ড. মুহা. মনিরুজ্জামান
সদস্য (ইনোভেশন)
বাংলাদেশ জ্বালানি ও বিদ্যুৎ গবেষণা কাউন্সিল