



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
৩/এ, নীলক্ষেত, ঢাকা-১২০৫
www.napd.gov.bd



সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
(৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন) (এপ্রিল-জুন ২০২৪)

দপ্তর/সংস্থার নাম: জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান (২৫)	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (২৫)	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	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	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	৩	(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২৪ মাসে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি। (প্রমাণক-জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিত মাসিক প্রতিবেদন-এর কপি)
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		-	-	২	-	-	১	-	২ টি		(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত) জানুয়ারী-মে ২০২৪ সময়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি বিধায় ০৫/০৬/২০২৪ তারিখে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়েছে। (প্রমাণক-সভার নোটিশ, জুম অনলাইনের স্ক্রিনশট, ও কার্যবিবরণী)
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		-	১০০%	১২	১০	০৭	০৬	-	০৪টি		(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২৪ মাসে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি। উক্ত মাসসমূহের মাসিক শূন্য প্রতিবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। (প্রমাণক-জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিত মাসিক প্রতিবেদন -এর কপি)



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
৩/এ, নীলক্ষেত, ঢাকা-১২০৫
www.napd.gov.bd



কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান (২৫)	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (২৫)	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২ -২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
সক্ষমতা 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 ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	২	২	-	-	১	-	০২ টি	২.৫০	(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত) গত ১৭/১০/২০২৩ তারিখে মোট ৫১ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে ১ম এবং গত ২৫/০৫/২০২৪ তারিখে মোট ২৯ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে ২য় প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। (প্রমাণক-নোটিশ, হাজিরা ও সেশন রুটিন)
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	২	২	-	-	১	-	০২ টি	-	(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত) গত ২০/০৯/২০২৩ তারিখে ১ম সভা এবং ১৩/০৩/২০২৪ তারিখে ২য় সভা আয়োজিত হয়েছে। (প্রমাণক-সভার নোটিশ, হাজিরা (২য় সভা জুম অনলাইনে হওয়ায় স্ক্রিনশট) ও কার্যবিবরণী)

মোট অর্জিত মান = ৬.২৫