

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

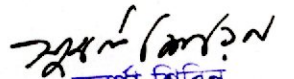
জাতীয় কবি কাজী নজরুল ইসলাম ইনস্টিটিউট

(১লা জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিঃ থেকে ৩১ মার্চ ২০২৫ খ্রিঃ তারিখ পর্যন্ত অগ্রগতি প্রতিবেদন)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	শতকরা ২০২৪-২০২৫					১লা জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিঃ থেকে ৩১ মার্চ ২০২৫ খ্রিঃ তারিখ পর্যন্ত অগ্রগতি প্রতিবেদন	
								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		
প্রাথমিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৭০	৬০		৩য় কোয়ার্টারে কোনো অভিযোগ আসেনি।	
		[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	১২				১			১		২য় কোয়ার্টারে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষে নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				৪	৩	২	১		৩য় কোয়ার্টারে ৩ মাসে ৩ টি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১	-	-	-		২য় কোয়ার্টারে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোনো ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১]	সংখ্যা	৫				১	-	-	-		৪র্থ কোয়ার্টারে আংশীজনের সভা আয়োজন করা হবে।



সুনীল কুমার  
উচ্চমান সহকারী  
কবি নজরুল ইসলাম ইনস্টিটিউট, ঢাকা

  
সুবর্ণা শিরিন  
উপ পরিচালক (সহকারী সচিব)  
কবি নজরুল ইসলাম ইনস্টিটিউট, ঢাকা