

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ (২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র       | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                     | কর্মসম্পাদন সূচক                                         | একক    | লক্ষ্যমাত্রা | অর্জন | বাস্তবায়ন অগ্রগতি                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১                         | ২   | ৩                                                                                                                                                                                             | ৪                                                        | ৫      | ৬            | ৭     | ৮                                                                                                                                                        |
| প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি                                                                                               | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত                       | %      | ৯০           | ১০০%  | ২য় কোয়ার্টারে অনলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। অফলাইনে ২টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে, যা' ইতোমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।                                  |
|                           |     | [১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোন মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থায় ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ১            | ১     | ২য় কোয়ার্টারে ২৭/১১/২০২৪খ্রিঃ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে।                                                               |
|                           |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাকিস প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                          | [১.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                      | সংখ্যা | ৪            | ২     | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাকিস প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট 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                                            | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত               | সংখ্যা | ১            | ১     | সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নিয়ে ২৯/১২/২০২৪ খ্রিঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় জিআরএস সফটওয়্যারের ব্যবহার সংক্রান্ত একটি সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। |
|                           |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন                                                                                                        | [২.২.১] সভা আয়োজিত                                      | সংখ্যা | ১            | -     | -                                                                                                                                                        |

