

পাবিসের নামঃ কুড়িগ্রাম-লালমনিরহাট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

সংযোজনী-৭

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫।

(জানুয়ারী/২৫ হতে মার্চ/২৫ পর্যন্ত)

কর্মক্রমের ক্ষেত্র	মান	কর্মক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রাঃ ২০২৪-২০২৫				অর্জন
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২		৩		৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	৭	৮	৯	১০	১১
		[১.১.১] যদি কোন জেলা পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থা/অফিসে প্রথম ত্রৈমাসিক জিআরএস সিস্টেমে বা অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	১৫	৯০	৮০	৭০	৬০	১২
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	৮	৭	৬	৫	৩
		[২.১] নিজ অফিসের এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	১	১	১	প্রক্রিয়াধীন
		[২.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত [২.২.২] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	১	১	১	১	প্রক্রিয়াধীন

(জালাতুল ফেরদৌস প্রমি)
এজিএম (আইটি)

(মোঃ ফিরোজ শাহ)
এজিএম (এইচআর)

(জালাতুল ফেরদৌস প্রমি)
এজিএম (এমএস) অঃ দাঃ

(মোঃ জাহিরুল ইসলাম)
এজিএম (প্রশাসন)

(বিজয় বর্মন)
এজিএম(অর্থ)

(মোঃ আশীর হোসেন)
ডিজিএম (সদর দপ্তর-কারিগরি)

(মোঃ জাকির হোসেন)
সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার
কুড়িগ্রাম-লালমনিরহাট পবিস