

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৪-২০২৫					
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন	মন্তব্য
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	{১.১} নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফ লাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	{১.১.১} অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	১০০%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
		{১.১.১} যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা ২		১	-	-	-		যথাসময়ে সমন্বয় সভা আয়োজন করা হবে।
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতিতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা ১২		৮	৩	২	১		মাসিক বিবরণী যথাসময়ে প্রেরণ করা হবে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	{২.১} নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা / কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআর এস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ /কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.১.১} প্রশিক্ষণ/কর্মশালা /সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা ২	৫	১	-	-	-		যথাসময়ে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হবে।
		{২.২} অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.২.১} সভা আয়োজিত	সংখ্যা ২	৫	১	-	-	-		স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা যথাসময়ে আয়োজন করা হবে।