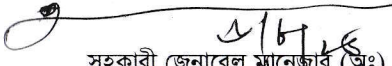


সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৫-২০২৬

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩- ২০২৪	প্রকৃত অর্জন ২০২৪- ২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৫-২০২৬					মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
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 জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা ২টি				২		১	যথাসময়ে সমন্বয় সভা আয়োজন করা হবে		
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা ১২টি		৩	১২	১০	৭	৬	মাসিক বিবরণী যথাসময়ে প্রেরণ করা হবে		
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/কর্মশালা /সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা ২টি	৫			২	-	-	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 ২টি	৫			২	-	-	১		স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা যথাসময়ে আয়োজন করা হবে


 সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অঃ)
 ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭৭