

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর।

স্মারক নং-৪৩ .২৬..৫৫০০.০০০.০৫.০০৭.২১

তারিখ : ১৩-০১-২০২৪ খ্রি:

মহাপরিচালক
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিএসএল ভবন-৩
১, মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা।

বিষয়: রংপুর বিভাগসহ এর অধীনস্থ জেলাসমূহের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক” এর ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর ২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩) রিপোর্ট প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয় এর প্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য জন্য জানানো যাচ্ছে যে, রংপুর বিভাগসহ এর অধীনস্থ জেলাসমূহের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক” এর ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর ২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩) রিপোর্ট মহোদয়ের সদয় অবগতি এবং পরবর্তী কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

মহোদয়ের সদয় অবগতি এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য।

দৃষ্টি আকর্ষণ:
জনাব মো: সালাউদ্দিন হাওলাদার
সহকারী প্রোগ্রামার
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
বিএসএল ভবন-৩
১, মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা।

(মোঃ আবেদ হোসেন)
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার
রংপুর
১৩/০১/২৪

**বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, রংপুর এর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা” বাস্তবায়ন অগ্রগতির
২য় কোয়ার্টার রিপোর্ট/অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর-২০২৩**

নং	প্রশাসনের নাম	প্রাতিষ্ঠানিক (মান-১৫)					সক্ষমতা অর্জন (মান-১০)				
		[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।					[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।				
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।					[১.২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন।				
১	রংপুর	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত একক-% (মান-৬)					[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত। একক-সংখ্যা (মান-৩)				
		লক্ষ্যমাত্রা %	অর্জন	মন্তব্য	লক্ষ্যমাত্রা সংখ্যা	অর্জন	মন্তব্য	লক্ষ্যমাত্রা সংখ্যা	অর্জন	মন্তব্য	সমুদায়
		৯০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	২	১	ডিসেম্বর মাসে সভা করা হয়েছে	১২	৩	৩ মাসে ৩টি প্রেরণ করা হয়েছে	১ম কো: ১টি অর্জিত ৪ কো: ১টি দেখানো হবে


 মো: আবেদ হোসেন
 সহকারী পরিচালক
 বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, রংপুর

রংপুর বিভাগের অধীনস্থ সরকারি গণপ্রশাসনসমূহের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা” বাস্তবায়ন অগ্রগতির
২য় কোয়ার্টার রিপোর্ট(অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর-২০২৩)

নং	প্রশাসনের নাম	প্রাতিষ্ঠানিক (মান-২০)						সক্ষমতা অর্জন (মান-০৫)			
		[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি।		[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।		[২.১] নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)			
		[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত একক-% (মান-৭.৫)		[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত। একক- সংখ্যা (মান-৭.৫)		[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত। একক-সংখ্যা (মান-৫)		[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত। একক-সংখ্যা (মান-৫)			
		লক্ষ্যমাত্রা %	অর্জন	মন্তব্য	লক্ষ্যমাত্রা সংখ্যা	অর্জন	মন্তব্য	লক্ষ্যমাত্রা সংখ্যা	অর্জন	মন্তব্য	
১	কুড়িগ্রাম	৯০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	২	১	অর্জিত	২	১	অর্জিত	
২	লালমনিরহাট	৯০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	২	১	অর্জিত	২	১	অর্জিত	
৩	গাইবান্ধা	৯০%	১০০%	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি	২	১	অর্জিত	২	১	অর্জিত	
৪	নীলফামারী	৯০%	১০০%	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি	২	১	অর্জিত	২	-	৪র্থ কো: দেখানো হবে	
৫	ঠাকুরগাঁও	৯০%	১০০%	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি	২	১	অর্জিত	২	-	৪র্থ কো: দেখানো হবে	
৬	দিনাজপুর	৯০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	২	১	অর্জিত	২	১	অর্জিত	
৭	পঞ্চগড়	৯০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	২	১	অর্জিত	২	১	অর্জিত	


মো: আবেদ গোস্বামী
সহকারী পরিচালক
বিভাগীয় সরকারি গণপ্রশাসন, রংপুর


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

অফিসের নাম: বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর।

২য় কোয়ার্টার রিপোর্ট (অক্টোবর-ডিসেম্বর)-২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় কোয়ার্টার অর্জন (অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর ২৩)	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি। [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
			[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		১০০%	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত
			[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা				২			১		১	ডিসেম্বর মাসে সভা করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ। [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 দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		৩	৩ মাসে ৩টি প্রেরণ করা হয়েছে।
			[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫			২			১		-	সদর দপ্তর বাস্তবায়ন করবে।
			[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১		-	১ম কো-১টি দেখানো হয়েছে ৪র্থ কো-১টি দেখানো হবে

মো: আবেদ হোসেন
সহকারী পরিচালক

বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, রংপুর

১৫/১০/২৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (০১/১০/২০২৩-৩১/১২/২০২৩)

কার্যালয়ের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩	সফলমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য	
								অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫ ১ টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছে	
প্রাতিষ্ঠানিক	২৫	(১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অনান্য মাধ্যমে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি।	(১.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০		১০০%	১	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত
		(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) স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	২	২			১				
		(১.২) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	(১.২.১) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	১২	১২	১০	৭	৬		৩		
সকলমতা অর্জন	১০	(১.১) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন।	(১.১.১) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২			১		১		
		(১.২) অর্থবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্থবার্ষিকীতে একটি													
		(১.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(১.২.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১	-	-	১		১		
		(১.২) অর্থবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্থবার্ষিকীতে একটি													


মোঃ রাশিদ হোসেন
 লাইব্রেরি সহকারী
 জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, কুড়িগ্রাম

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (০১/১০/২০২৩-৩১/১২/২০২৩)
কার্যালয়ের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	সান	ব্যাকক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য
								অসাধারণ উত্তম	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অথলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	১০০	৯০	৭০	৬০		১০০%	১ টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেম কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	২		১					
সকর্মতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	২	১০	৭	৬			৩	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত
		[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	৫	-	-	২		১		১		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	১			১	
		[১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি]												

১৪/১০/২৩

৩১/১২/২০২৩
(আবু তাহের)
ডাটা এন্ট্রি অপারেটর
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, লালমনিরহাট।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪-এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
অফিসের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, গাইবান্ধা

লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪													
কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	২য় ত্রৈমাসিক অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) অর্জন	মন্তব্য	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		৩	জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন বা অফলাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি	
		[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									
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা									
		[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									
সক্ষমতা অর্জন	১০	(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)			৫	২			১		২.৫	১টি সেমিনার আয়োজিত	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত		৫	২	-	-	১		২.৫	অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)											

Handwritten signature

০১/০২/২০২৪
 (মো. সাইফুল ইসলাম)
 লাইব্রেরিয়ান

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

অফিসের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার নীলফামারী।

২য় কোয়ার্টার রিপোর্ট (অক্টোবর-ডিসেম্বর)-২০২৩

ব্যবস্থাপনা ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	একক	কর্মসম্পাদন নসূচকের মান	প্রকৃতঅর্জন ২০২১-২২	প্রকৃতঅর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় কোয়ার্টার অর্জন (অক্টোবর- ডিসেম্বর)- ২০২৩	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়োপযোগী আরএসসিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%									১০০%	করা হয়েছে
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএসসিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়, সেদপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তাকে হোজারের সমন্বয়ে সভা আহ্বান।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আহ্বান।	সংখ্যা	১২			০৭	০৮	০৭	৬০		১	করা হয়েছে
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		৩	করা হয়েছে
সাক্ষ্যমাত্রা	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএসসিস্টেম ওয়ারিবিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫				২			১	-	৪র্থ কো: দেখানো হবে।
		(১ম অর্ধাবধিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবধিকীতে একটি)												
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫			২			১		-	৪র্থ কো: দেখানো হবে।
		(১ম অর্ধাবধিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবধিকীতে একটি)												



৪২০২/২০/৭০

মো: সাহিদুল হক

সহকারী লাইব্রেরিয়ান

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, নীলফামারী।

জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও এর
সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
২য় কোয়ার্টার রিপোর্ট অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর, ২০২৩

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন দল সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় কোয়ার্টার অক্টোবর থেকে ডিসেম্বর ২০২৩ পর্যন্ত অর্জন	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০	৬০%	১০০%	
		[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			২				১		১	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		৩	
		[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	৫			২			১		-	সদর দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২			১			

Signature
আমিয়া বেগম
সহকারী লাইব্রেরিয়ান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, ঠাকুরগাঁও

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক (০১/১০/২০২৩-৩১/১২/২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
আঞ্চলিক/মাঠপর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য	
								অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২				১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১০০%	নিষ্পত্তিকৃত
		[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					২	১			১	আয়োজিত	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা					১২	১০	৭	৬	৫	৩	প্রেরিত
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-				১	-	১	আয়োজিত	
		[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-					১	-	১	আয়োজিত

৩১/১২/২৩
কে.এম. মোহেবী হাসান
সাবিত্রিস্থান
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, দিনাজপুর।
৩১/১২/২৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক (০১/১০/২৩-৩১/১২/২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
আঞ্চলিক/মাঠপর্যায়ের কার্যালয়ের নাম: জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার, পঞ্চগড়।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতিউ ত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
১	২	৩ [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জি আর এস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি। [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জি আর এস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়ানা যায়, সেদপ্তর/সংস্থাকর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বে সভা আয়োজন। [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ। [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জি আর এস সফট ওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	৮	৫	৬	৭	৮	৯০%	৯১	৯২	৯৩	১৫		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫		[১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২							১০০%	নিষ্পত্তিকৃত	
						২		১				১০০%	আয়োজিত	
সকলমতাজ র্জন	১০		[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১০	৭	৬	৫	৩	প্রেরিত
			[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫						১	-	১	আয়োজিত
			[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			-				-	১	১


০২/১২/২৩
সি এম শাহিনুর রহমান
জুনিয়র লাইব্রেরিয়ান
ফোন নং ০২৫৮৯৯৮১০০৩