

**বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, সিলেট**

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                                   | কর্মসম্পাদন সূচক                                                           | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ | ১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৩) অর্জন | ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৩) অর্জন | ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি - মার্চ, ২০২৪) অর্জন | ৪র্থ ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল - জুন ২০২৪) অর্জন | বার্ষিক অর্জন (২০২৩-২৪) | মন্তব্য |
|---------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|---------|
| ১                   | ২   | ৩                                                                                                                                                                                                                                                           | ৪                                                                          | ৫      | ৬                      | ৭                      | ৮                                              | ৯                                               | ১০                                             | ১১                                        | ১২                      | ১৩      |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                                                    | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                                                | %      |                        | ৯০%                    | ১০০%                                           | ১০০%                                            |                                                |                                           |                         |         |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন                                                                                                                                      | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত                              | সংখ্যা | ১২                     | ২                      | -                                              | ১                                               |                                                |                                           |                         |         |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                                                                                                           | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                            | সংখ্যা | ৩                      | ১২                     | ৩                                              | ৩                                               |                                                |                                           |                         |         |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন (১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ-বার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                      | ২                      | -                                              | ১                                               |                                                |                                           |                         |         |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন ( ১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ-বার্ষিকীতে একটি)                                                                                                              | [২.২.১] সভা আয়োজিত                                                        | সংখ্যা | ৫                      | ২                      | -                                              | ১                                               |                                                |                                           |                         |         |

৬.৩.১.৪  
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক  
জেলা সরকারি গণগ্রন্থাগার  
সিলেট