

গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক পরিবীক্ষণ (জুলাই ২০২৩-জুন, ২০২৪) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪								
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	জুলাই-২০২৩ থেকে জুন ২০২৪	মন্তব্য		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		১০০% অর্জিত	১০০% অর্জিত	৯০	৮০	৭০	৬০		০৯ (নয়)টি অভিযোগ	নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ 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	১২					২			১			জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে বিধায় স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভার প্রয়োজন হয়নি।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১০০% অর্জিত	১০০% অর্জিত	১২	১০	৭	৬			১২টি প্রতিবেদন	১২টি মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[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		২টি প্রশিক্ষণ	০৫ ডিসেম্বর ২০২৩ এবং ২৮ মে-২০২৪ তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১০০% অর্জিত	১০০% অর্জিত	২	-	-	১			২টি সভা	ডিসেম্বর, ২০২৩ মাসে ০১টি এবং ২৭ মে, ২০২৪ তারিখে ০১টি সভা অনুষ্ঠিত।	

প্রমানকসমূহ কোয়াটারভিত্তিক অনলাইনে আপলোডকৃত এবং দপ্তরে সংরক্ষিত।

০২/০৭/২০২৪  
 মুঃ সালাহ উদ্দিন হাওলাদার  
 সহকারী প্রোগ্রামার  
 গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর  
 শাহবাগ, ঢাকা-১০০০