

সংযোজনী ৬: ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর ৩য় ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক অগ্রগতির প্রতিবেদন।

দপ্তর/সংস্থার নাম: বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫ অসাধারণ (১০০%)	২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জুলাই-সেপ্টেম্বর)	২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর)	২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জানুয়ারী-মার্চ)	২০২৪-২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক অগ্রগতি
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮			৯
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	১ম ত্রৈমাসিকে শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে (সংযুক্তি-১)।	২য় ত্রৈমাসিকে ৯৯.৯৯% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	৩য় ত্রৈমাসিকে ৯৯.৯৯% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	১ম ত্রৈমাসিকে শতভাগ, ২য় ত্রৈমাসিকে ৯৯.৯৯% এবং ৩য় ত্রৈমাসিকে ৯৯.৯৯% অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিক জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোন মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	১	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩ (তিনটি) মাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (সংযুক্তি-২)।	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩ (তিনটি) মাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩ (তিনটি) মাসিক (ডিসেম্বর-মার্চ) প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৯ (নয়টি) মাসিক (জুলাই-মার্চ) প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর 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 (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে।	--	--	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যেকোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	--	--	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের শেষ ত্রৈমাসিকের মধ্যে ০১ (একটি) সভা আয়োজন করা হবে।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের শেষ ত্রৈমাসিকের মধ্যে ০১ (একটি) সভা আয়োজন করা হবে।

১৩.০৪.২৫
তছলিমা পারভীন
উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
পবিস মনিটরিং ও ব্যঃ পঃ (কেঃ অঃ) পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা

২০/৪/২৫
মোঃ হালিমুজ্জামান
পরিচালক
পবিস মনিটরিং ও ব্যঃ পঃ (কেন্দ্রীয়কক্ষ) পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা