

সংযোজনী ৬: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর ২য় ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক অগ্রগতির প্রতিবেদন।

দপ্তর/সংস্থার নাম: বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জুলাই-সেপ্টেম্বর)	২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর)	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪ (অক্টোবর-ডিসেম্বর)	২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক অগ্রগতি (জুলাই-ডিসেম্বর)
						অসাধারণ (১০০%)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	১ম ত্রৈমাসিকে শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	২য় ত্রৈমাসিকে শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	১০০%	১ম ও ২য় ত্রৈমাসিকে শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। (সংযুক্তি-৮)
		[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 আয়োজন	সংখ্যা		২	জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া সত্ত্বেও ২য় ত্রৈমাসিকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া সত্ত্বেও ২য় ত্রৈমাসিকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।	জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩ (তিনটি) মাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৩ (তিনটি) মাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (সংযুক্তি-১)।	১০০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ০৬ (ছয়টি) মাসিক (জুলাই-ডিসেম্বর) প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। (সংযুক্তি-২)
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	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে (সংযুক্তি-২)।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। (সংযুক্তি-২)
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের মধ্যে ০১ (একটি) সভা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের শেষ প্রান্তিকে মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে (সংযুক্তি-৩)।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের শেষ প্রান্তিকে মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকের শেষ প্রান্তিকে মধ্যে ০১ (একটি) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। (সংযুক্তি-৪)
মোট =					২৫					

Mohammad Humayun Kabir
Programmer, ICT Directorate
BREB, Dhaka

(মোহাম্মদ মজিবুল হায়দার)
উপ-পরিচালক (কারিগরি)
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর

কলশিমা পারভীন
উপ-পরিচালক (প্রশাসন)
সিটিং ও ব্যাংকিং (কোড অফ)
পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা

মোহাম্মদ আবদুল হক
পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
পবিস মনিটরিং ও ব্যাংকিং (পরিচালনা) পরিদপ্তর
রাপবিবো, ঢাকা

মোহাম্মদ আবদুল হক
পরিচালক (প্রশাসন)
সিটিং ও ব্যাংকিং (কোড অফ)
পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা

(মোহাম্মদ আবদুল হক)
পরিচালক (প্রশাসন)
পবিস মনিটরিং ও ব্যাংকিং (কোড অফ)
পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা