সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা,
২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ষান্মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই/ ২৪ - ডিসেম্বর/ ২৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সুচক	একক	কর্মসম্পাদন সুচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন জুলাই/২৪-সেপ্টেম্বর/২৪	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্তিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	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	-	-	-	-	১	নভেম্বর/২৪ মাসে সভা আয়োজন করা হয়েছে।
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.২.১]] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	অভিযোগ পাওয়া যায়নি।
		[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		২	১	-	-	-	-	-
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	৬	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশাল/ সেমিনার আয়োজন। **(শুধু ১ম অর্ধবাষিকীতে একটি)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশাল/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	১	-	-	১	-	-	অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোলডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৩	১		-	০	-	০	মে/২৫ মাসে সভা আয়োজন করা হবে।

০১.০১.২০২৫

সোনিয়া চৌধুরী
লাইব্রেরিয়ান
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগন্থাগার।