সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ষান্মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই থেকে ডিসেম্বর/২০২২)

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সুচক	একক	কর্মসম্পাদন সুচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১০-২০২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					২য় কোয়াটার অক্টোবর হতে ডিসেম্বর-২২ পর্যন্ত অর্জন	মন্তব্য
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়ারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ।	[১.১.১]] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত।	সংখ্যা	৪		৪	৩	-	-	-	১	১। ওয়েব পোর্টালে আপলোড করা হয়েছে। ২। স্ক্রিনশট সংযুক্ত
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭		৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৯০%	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত।	%	৩		৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৯০%	প্রতি মাসে ১টি করে মোট ৩টি প্রেরিত। কপি সংযুক্ত।
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৪		২	১	-	-	-	-	সদর দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩		৪	৩	২	১	-	১	১। ওয়েব পোর্টালে আপলোড করা হয়েছে। ২। স্ক্রিনশট সংযুক্ত
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোলডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪		২	১	-	-	-	-	১৩.০৯.২০২২ তারিখে সভা করা হয়েছে।

০৬.০৩.২০২৩
সেলিনা ইসলাম
লাইব্রেরিয়ান
গণগ্রন্থাগার অধিদপ্তর
ঢাকা।

ফিরোজা পারভীন
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান (উপপরিচালক)
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগন্থাগার