সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন (জুলাই/ ২৩ - জুন/ ২৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সুচক	একক	কর্মসম্পাদন সুচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্জন ২০২৩-২০২৪	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	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্তিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			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				২			-	-	২	ডিসেম্বর/২৩ এবং জুন/২৪ মাসে সভা আয়োজন করা হয়েছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	১২	১২	১২	১০	৭	৬	-	১২	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশাল/ সেমিনার আয়োজন। **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)**	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশাল/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১	-	-	অধিদপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোলডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন **(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)**	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫			২		-	১	-	২	নভেম্বর/২৩ এবং জুন/২৪ মাসে সভা আয়োজন করা হয়েছে।

২৭/২৪

মো: শহীদুল আলম
সহকারী পরিচালক
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগন্থাগার।