# সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগ্রন্থাগার এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রথম ষান্মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই/ ২৩ - ডিসেম্বর/ ২৩)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সুচক | একক | কর্মসম্পাদন সুচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ | | | | | প্রথম ষান্মাসিক 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 | 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 | | | - | - | ১ | ডিসেম্বর/২৩ 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 | - | ৬ | 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 | - | ১ | নভেম্বর/২৩ মাসে সভা আয়োজন করা হয়েছে। |

মো: শহীদুল আলম
সহকারী পরিচালক
সুফিয়া কামাল জাতীয় গণগন্থাগার