

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫
১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/সংস্থার নামঃ শিশু কল্যাণ ট্রাস্ট।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা					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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত।	%		লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০		প্রতিবেদন সংযুক্ত
						অর্জন						
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিক জিআএস সিস্টেমে বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-		২য় কোয়ার্টারে সভার আয়োজন করা হবে।
						অর্জন						
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১		০৩ টি প্রতিবেদন সংযুক্ত
						অর্জন						
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-		২য় কোয়ার্টারে প্রশিক্ষণ গ্রহণ করা হবে।
						অর্জন						
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-		পরবর্তী কোয়ার্টারে সভার আয়োজন করা হবে।
						অর্জন						