

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩- ২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকত অর্জন ২০২১-২২	প্রকত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					কর্মসম্পাদন সূচকের বিপরীতে ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই, ২০২৩- সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	প্রমানক
								অসাধরণ	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
প্রতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অর্থাৎ শতভাগ অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	১.১.১ সংযুক্ত – ১ - ১৪ পাতা
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সময়ে সভা আয়োজিত					২			১		প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত			৩		১২	১০	৭	৬		মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত। অর্থাৎ অর্জন শতভাগ।	১.২.১ সংযুক্ত – ১ - ১৪ পাতা
সক্রমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটয়ার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার ২য় প্রাপ্তিক ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা হবে।	প্রযোজ্য নয়
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সময়ে অবিহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১		অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সভা ২য় প্রাপ্তিক ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা হবে।	প্রযোজ্য নয়