

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার প্রতিবেদন, ২০২৪-২০২৫**

কর্মক্রমের কর্মক্ষেত্র	মান	কর্মক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অর্জন ২০২২- ২৩	অর্জন ২০২৩- ২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫					বাস্তবায়ন অগ্রগতির পরিবীক্ষণ ২০২৪-২৫				মন্তব্য	
								অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলিত মান ৭০%	চলিত মানের নিচে (জুলাই-সেপ্টে) ৬০%	১ম কোয়ার্টার (অক্টোঃ- ডিসেঃ)	২য় কোয়ার্টার (জানু-মার্চ) (এপ্রিঃ-জুন)	৩য় কোয়ার্টার (এপ্রিঃ-জুন)	৪র্থ কোয়ার্টার (জুলাই-সেপ্টে)		সমুদায়িত অর্জন
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিতারএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি অথবা যদি কোন [১.১.১] দস্তুর/সংস্থা জিতারএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, নিষ্পত্তিকৃত সে দস্তুর/ সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সম্বন্ধে সত্য আরোজন	৪															
২	২	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	৫															
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.২] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিতারএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আরোজন (শুধু ১ম অর্ধবর্ষিকীতে একটি)	৭															
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সম্বন্ধে অবহিতকরণ সভা আরোজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আরোজন করা যাবে)	৮															

লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী  
ভিসেসম্বর/২৪ এর  
মধ্যে করা হবে।

অর্জিত

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%

১০০%