অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	প্রথম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টে)	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টো-ডিসে)	তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানু-মার্চ)	চতুর্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন)	মোট অগ্রগতি	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৯	১০	১১	১২	১৩						
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২ (৮+৪)	৯০	৮০	৭০	৬০	-	২ (কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি)	২ (অনলাইনে প্রাপ্ত ১টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে)			৪	
		[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	-	২ (২৫-০৯-২০২৩ তারিখ সভা আয়োজন করা হয়েছে)	--			২	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬	-	০.৭৫ (০৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে)	০.৭৫ (০৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে)			১.৫০	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা /সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	২.৫০ (২৫-০৯-২০২৩ তারিখ প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে)				২.৫০	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	--	২.৫ (০৩-১০-২০২৩ তারিখ সভা করা হয়েছে)			২.৫	
										মোট=	৭.২৫	৫.২৫			১২.৫০ (২)	

ডি এম আতিকুর রহমান