

সংযোজনী-৬

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					২য় ত্রৈমাসিকে অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জন (স্ব-মূল্যায়িত)	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	১৬	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		৩.০	৩.০	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত। অনিক কর্তৃক প্রেরিত প্রতিবেদনের প্রমাণকসমূহ: ১। অক্টোবর/২৩ মাসের প্রতিবেদন ২। নভেম্বর/২৩ মাসের প্রতিবেদন ৩। ডিসেম্বর/২৩ মাসের প্রতিবেদন	
		[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				প্রযোজ্য নয়
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃগক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬		০.৭৫	০.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। মহাপরিচালক কর্তৃক পিটিডি বরাবরে প্রেরিত প্রতিবেদনের প্রমাণকসমূহ: ১। অক্টোবর/২৩ মাসের প্রেরিত প্রতিবেদন ২। নভেম্বর/২৩ মাসের প্রেরিত প্রতিবেদন ৩। ডিসেম্বর/২৩ মাসের প্রেরিত প্রতিবেদন
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		২.৫	২.৫	জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়েছে। এ সংক্রান্ত প্রমাণক সংযুক্ত করা হলো।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২	-	-	১		২.৫	২.৫	স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে। এ সংক্রান্ত প্রমাণক সংযুক্ত করা হলো।
		মোট অর্জন (স্ব-মূল্যায়িত)			২৫								৮.৭৫	৮.৭৫		