

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪ - ২০২৫**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৫	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই, ২০২৪-সেপ্টেম্বর, ২০২৪)	প্রামাণক		
							প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	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 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।	<a href="#">১.১.১ সংযুক্তি -১-২০</a> পাতা	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর সংস্থা কতুক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	%				২	১					প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			৪	৩	২				মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত অর্থাৎ অর্জন শতভাগ।	<a href="#">১.২.১ সংযুক্তি -১-২০</a> পাতা
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 কর্মশালা/সেমিনার/আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	২	২	-	-			দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে একটি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হবে।	২.১.১ সংযুক্তি - প্রযোজ্য নয়	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	২	-	-			অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা তৃতীয় ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা হবে।	২.২.১ সংযুক্তি- প্রযোজ্য নয়