


সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের (জুলাই/২৩ হতে সেপ্টেম্বর/২৩) এর ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				মন্তব্য		
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		চলতি মানের নিম্নে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৯০%	৮০%	১০%	১১%	৬০%	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৮০	৭০	৬০	-		জুলাই/২৩ হতে সেপ্টেম্বর/২৩ পর্যন্ত ০৩টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ০৩টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	
		[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] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	১২		২	-	-	১			০৩টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে ০৩টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩		১২	১০	৭	৬			মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।
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			২য় কোয়ার্টারে আয়োজন করা হবে।	
		[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			২৬.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত

  
 মোহাম্মদ সাইদুর রহমান  
 জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাসন)  
 ও  
 ফোকাল পয়েন্ট (জিআরএস)  
 বিআরটিসি।