


দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫						ত্রৈমাসিক অর্জন					
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%	১ম	২য়	৩য়	৪র্থ			
															১	২	৩
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	৪	%	৬	১	৫	৯	১০	১১	১০০	১০০					
						২	৫	৯	১০	১১							
১	২	[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে চেকবোখারের সময়সরে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] চেকবোখারের সময়সরে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১০	১	-	-	-	-	১০০	১০০	১				
						২	৫	৯	১০	১১							
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯	৮	৭	৬		১০০	১০০					
						২	৮	৭	৬								
সক্ষমতা অর্জন	৭	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উপস্থাপন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৭	৮	৭	২	১		১	১					
						২	৭	২	১								
সক্ষমতা অর্জন	৭	[১.৩.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (মুখ্য ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.৩.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৮	১	-	-	-		১	১					
						২	-	-	-								
সক্ষমতা অর্জন	৭	[১.৩.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেকবোখারপ্রাপ্তের সময়সরে অবরিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[১.৩.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৭	১	-	-	-		১	১					
						২	-	-	-								


 ড. মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান
 পরিচালক (সি.এস.ও.)
 অতিরিক্ত পরিচালক (সি.এস.ও.)
 কার্যসম্পন্ন অধিদপ্তর
 ক্রীড়াঙ্গণ অফিস, গাজিয়াপুর