

নাটোর পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২

বনপাড়া, নাটোর।

সংযোজনী ৭: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্ধ বার্ষিক

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্ধ বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪
								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 ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	১২	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	০২ বার ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত
		[১.১.১] যদি কোনো সংস্থা/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টোক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টোকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	%	সংখ্যা	-	-	২	০	০	১	-	১০০% প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উচ্চতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	১০০% তথ্য প্রেরণ করা হয়েছে
		[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	৩	-	-	২	-	-	১	-	০১ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	০১ বার সভা আয়োজন করা হয়েছে।