

সিরাজগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-১

উল্লাপাড়া আর/এস, সিরাজগঞ্জ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

১ম ত্রৈমাসিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন (০১-০৭-২০২২ খ্রিঃ হতে ৩০-০৯-২০২২ খ্রিঃ পর্যন্ত)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্ম সম্পাদন সূচক | একক | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ (১ম ত্রৈমাসিক) | ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জুলাই'২০২২-সেপ্টেম্বর'২০২২) | অর্জিত মান ২০২২-২৩ (১ম ত্রৈমাসিক) |
|---------------------------|-----|---|---|--------|-------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------------|
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৪ | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত | সংখ্যা | ৪ | ১ | ২ | ৪ |
| | | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৭ | ৯০ | ১০০ | ৭ |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | % | ৩ | ৯০ | ১০০ | ৩ |
| সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ | ১১ | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | [২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | ১ | - | - |
| | | [২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ | [২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | ১ | ১ | ৩ |
| | | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | ১ | ১ | ৪ |