

(২) দপ্তর/সংস্থার অন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

| কর্মক্রমের ক্ষেত্র | মান | কর্মক্রম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | কর্মসম্পাদন সূচক                            | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   |
|--------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|
|                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                             |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |
| 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 গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি<br><br>[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক চেকহোস্কারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন<br><br>[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                              | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                 | %      | ১২                     |                      |                      |                        | ১০০%      | ৯০%   | ৮০%      | ৭০%               |
|                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | [১.১.১.১] চেকহোস্কারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা |                        |                      |                      |                        | ১২        | ১০    | ৭        | ৬                 |
| সক্ষমতা অর্জন      | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন<br><br>[১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি]<br><br>[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেকহোস্কারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন [১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি] | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত  | সংখ্যা | ৫                      | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | ১        |                   |
|                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | [২.২.১] সভা আয়োজিত                         | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ২                      | -         | -     | ১        |                   |