


সংযোজনী ৭: মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও বিভাগীয় পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫  
১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২৪) অর্জন প্রতিবেদন

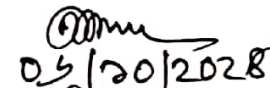
| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ |           |       |          |                   | অর্জন                           |
|---------------------|-----|---|---|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|---------------------------------|
|                     |     |   |   |        |                        | 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                              |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৮  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত                        | %      | ১০                     | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি।      |
|                     |     | [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 স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন            | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত             | সংখ্যা |                        | ১                      | -         | -     | -        | -                 | নির্ধারিত সময়ে আয়োজন করা হবে। |
|                     |     | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি  | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | %      | ৫                      | ৯০                     | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | -                               |
|                     |     | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিস বিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন | [১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত                   | সংখ্যা |                        | ২                      | ১         | -     | -        | -                 | নির্ধারিত সময়ে প্রেরণ করা হবে। |
|                     |     | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত                                 | সংখ্যা |                        | ৩                      | ৪         | ৩     | ২        | ১                 |                                 |
| সক্ষমতা অর্জন       | ০৭  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)  | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত              | সংখ্যা | ৪                      | ১                      | -         | -     | -        | -                 | -                               |
|                     |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যেকোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)   | [২.২.১] সভা আয়োজিত                                       | সংখ্যা |                        | ৩                      | ১         | -     | -        | -                 | -                               |



(মোঃ আলমগীর হোসেন)  
কল্যাণ অফিসার  
বা.ক.ক.বো. সিলেট।



(মোঃ জুয়েল রানি)  
হিসাবরক্ষণ অফিসার  
বা.ক.ক.বো. সিলেট।



(তাহমিনা মাহমুদ)  
পরিচালক (অ. দা.)  
বা.ক.ক.বো. সিলেট।