

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মন্তব্য	
									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	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১২	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে মোট ০৯টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং ০৮টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে।	
		[১.২] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা		-	-	লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১	-		জিআরএস সিস্টেমে ০৪টি অভিযোগ পাওয়া হয়েছে এবং ০৪টি অভিযোগই জিআরএস সিস্টেমে নিষ্পত্তি হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	-	লক্ষ্যমাত্রা	১২	১০	০৮	০৬	-		
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১	-	অভিযোগ প্রতিকার সফটওয়্যার বিষয়ক ১টি প্রশিক্ষণ এর আয়োজন করা হয়েছে।	
		[১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি]					অর্জন	১							
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১			অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে।
[১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি]					অর্জন	১									

