



**সংযোজনী ৬:**  
**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	মন্তব্য
						অসাধারণ ১০০%	অর্জন (জুলাই/২৩- সেপ্ট./২৩)	অর্জন (অক্টো./২৩- ডিসে./২৩)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১১
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০%	৬৯%	১০০%	জিআরেএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সঙস্থায় জিআরেএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	--	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	১০	৩	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরেএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১	২য় ত্রৈমাসিকে ১টি প্রশিক্ষণ কর্মশালার আয়োজন করা হয়েছে।
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)							
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১	২য় ত্রৈমাসিকে ১টি সমন্বয় সভা আয়োজন করা হয়েছে।
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)							

  
মোহাম্মদ হাবিবুল্লাহ  
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

  
পৃষ্ঠা ১০  
মোঃ রেজওয়ানুল হক চৌধুরী  
উপ-পরিচালক  
জনশক্তি কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো, ঢাকা।  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

  
কাইজার মোহাম্মদ ফারাবী  
উপসচিব  
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)