

পাট অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে ৩য় ত্রৈমাসিক ( জানুয়ারি ২৪ থেকে মার্চ ২৪ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ফেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					জানুয়ারি ২৪ থেকে মার্চ ২৪ পর্যন্ত অর্জন	অগ্রগতির হার	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	১৪	১৫	১৬
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১]নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম,অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১]অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	-	৯০	৮০	৭০-	৬০	-	৯০	১০০%	জানুয়ারি ২৪ হতে মার্চ ২৪ পর্যন্ত অনলাইনে ১টি অভিযোগ পাওয়া যায় যা নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়,সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১]স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		-	-	২	-	১	-	-	প্রয়োজ্য নয়-		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	৫	১০০%
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১]নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১]প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	১	-	১	-	৩য় ত্রৈমাসিকে কোন প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়নি।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন(১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	১	-	৩য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারগণের কোন সভা আয়োজন করা হয়নি।