

অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার ৩য় ত্রৈ-মাসিক অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২৪					৩য় ত্রৈ-মাসিক অর্জন	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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	[১.১] ও [১.২] একত্রে ৮ এর মধ্যে ৭.২	(৭ এর মধ্যে) ৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯৫.৮৩%	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৯৫.৮৩% যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		-	-	২	১	-	-	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে তাই প্রয়োজ্য নয়।		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	(৩ এর মধ্যে) ৩	১২	১০	৭	৬	-	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৫ এর মধ্যে) ৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	১	গত ২৯/০২/২০২৩খ্রি: তারিখ ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	-	-

২০২৩/০৪/২৪
 (স্বাক্ষর) অফিস সূত্র
 পরিচালক (ডাক)

ও
 ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা'
 ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭
 ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩