

অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন

প্রতিষ্ঠানের নামঃ খ্রিস্টান ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক  | একক    | সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা |           |       |          |                   | তৃতীয় কোয়ার্টার প্রতিবেদন |
|---------------------|-----|--|---|--------|------------|----------------------|----------------------|--------------|-----------|-------|----------|-------------------|-----------------------------|
|                     |     |  |   |        |            |                      |                      | 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                          |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি অথবা যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত অথবা স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | %      | ১২         |                      |                      | ৯০           | ৮০        | ৭০    | ৬০       |                   | ১০০                         |
|                     |     | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                     | সংখ্যা | ৩          |                      |                      | ১২           | ১০        | ৭     | ৬        |                   | ১০০                         |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)               | প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত                          | সংখ্যা | ৫          |                      |                      | ২            |           |       | ১        |                   | ১                           |
|                     |     | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)   | সভা আয়োজিত   | সংখ্যা | ৫          |                      |                      |              |           | ২     |          | ১                 |                             |