

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/সংস্থার নাম: ট্রান্সপোর্ট এন্ড ইকুয়েপমেন্ট মেইনটেন্যান্স অর্গানাইজেশন, মহাখালী, ঢাকা

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					সন্তোষজনক নয়	চলমান	
							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	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-			
		[১.১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১	-			
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	লক্ষ্যমাত্রা							আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থা/ বিভাগীয় অফিস নেই বিধায় প্রযোজ্য নয়	
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত			লক্ষ্যমাত্রা								
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	১২	১০	৭	৬	-			
সক্ষমতা অর্জন	৭	[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	৪	লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১	-			
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)		অর্জন		২								
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	২	-	-	১	-			
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)				অর্জন	১							