

সংযোজনী ৬

দূতর সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

| কার্যক্রমের<br>ক্রম | মান | কার্যক্রম   | কর্মসম্পাদন<br>সূচক         | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের<br>মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-<br>২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-<br>২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২ |              |       |             | স্ট্যাটাস<br>গেটওয়ে/২৩<br>পর্যন্ত অর্জন |                         |
|---------------------|-----|---|-----------------------------|--------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|--|-------------------------|
|                     |     |   |                             |        |                              |                                |                                | অসাধারণ<br>অর্জন       | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান |  | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |
| ১                   | ২   | ৩   | ৪                           | ৫      | ৬                            | ৭                              | ৮                              | ১০০%                   | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%         | ৬০%                                      | ৬৭                      |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ১৫  | [১.২] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিডেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি<br><br>[১.১.১] যদি কোন দূতর সংস্থায় জিআরএস সিডেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দূতর সংস্থা কর্তৃক চেকবোর্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন  | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | %      | ১২                           | -                              | -                              | ৯০                     | ৮০           | ৭০    | ৬০          | --                                       | -                       |
|                     |     |   |                             |        |                              |                                |                                |                        |              |       |             |  |                         |
| সকলমতা<br>অর্জন     | ১০  | [১.২] নিজ অফিস ও আইডব্লিউ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)<br><br>[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেকবোর্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে একটি) | [১.২.১] সত্য আয়োজিত        | সংখ্যা | ৫                            | -                              | -                              | ৯                      | --           | --    | ১           | --                                       | -                       |
|                     |     |   |                             |        |                              |                                |                                |                        |              |       |             |  |                         |

মোঃ মাহমুদ মিয়া, এনভিনিউ  
সিডিএস/সিডিএস অফ কন্সাল্ট্যান্টস  
সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
স্বাধীনতাভবন বাংলাদেশ সরকার