

সংযোজনী-০৬

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

দপ্তরের নাম: বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, রংপুর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪						মোট দাবিকৃত নম্বর	মতব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি নিম্নে	জুলাই-২৩ - জুন-২৪ পর্যন্ত অর্জন		
১	২	৩	৬	৭	৮	৫	৬	১০০%	৯০%	৮০%	৯২	১৩	১৪	১৫	১৬
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১০০%	১০০%		৯০	৮০	৭০	৬০	-	-	১০০%	১২	প্রথম ত্রৈমাসিকে একটি অভিযোগ পাওয়া যায়। যা নিষ্পত্তি করা হয়েছে
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা	২	২		২	-	-	-	-	২			
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	সংখ্যা	৩	১২	১২	১২	১০	৬						
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ আফিস/ আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫	২	২	৫	-	-	১	-	-	২	৫	-
		(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	সংখ্যা	৫	২	২	২	-	১	-	-	-	-	২	৫
													মোট দাবিকৃত নম্বর	২৫	

(Signature)
২৩/০৬/২০২৪

মোঃ আমিনুল ইসলাম
আঞ্চলিক পরিচালক
বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল (বিসিসি)
আঞ্চলিক কার্যালয়, রংপুর