

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪
দপ্তরের নাম: বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, রংপুর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯০%	৯০%	৯০%	১০০%	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০০%	১০০%	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	১০০%	১৫
		[১.১.২] যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.২.১] স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	১২	১২	১২	১২	১২	১২	১২
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১২	১০	১০	১০	১০	১৫
		[২.১] নিজ অফিস/ আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	২	২	২	২	২	২
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	২	২	২	২	২	১৫

৩০/১২/২০২৩
মোঃ আমিনুল ইসলাম
আঞ্চলিক পরিচালক
বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল (বিসিসি)
আঞ্চলিক কার্যালয়, রংপুর