


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪
(বাংলাদেশ চা বোর্ড, প্রকল্প উন্নয়ন ইউনিট, শ্রীমঙ্গল, মৌলভীবাজার।)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪ | | | | | ১ম ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি (জুলাই'২৩- সেপ্টেম্বর'২৩) |
|------------------------|-----|---|---|--------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------|-------|--|-------------------------|---|
| | | | | | | | | 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 | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ১২ | | | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | (৯০) অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। |
| | | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ২ | - | - | ১ | | | | |
| | | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | ১২ | ১০ | ৭ | ৬ | | মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। | | |
| সক্ষমতা অর্জন | ১০ | [২.১] 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) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ৫ | | | ২ | - | - | ১ | | ১০/০৯/২০২৩ ইং তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। |
| | | [২.১] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫ | ২ | - | - | ১ | | | | |


 ড. এ.কে.এম. রফিকুল হক
 পরিচালক
 বাংলাদেশ চা বোর্ড
 প্রকল্প উন্নয়ন ইউনিট
 শ্রীমঙ্গল, মৌলভীবাজার।