

সংযোজনী ৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

দপ্তর/সংস্থার নাম: বাংলাদেশ স্থলবন্দর কর্তৃপক্ষ, ঢাকা।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	৭	৮	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
								৯০	৮০	৭০	৬০	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থার জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	-	২	-	-	১	-
								১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] নিম্ন অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	[১.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-
								২	-	-	১	
[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	[১.২.১] সভা আয়োজিত	[১.২.২] সভা আয়োজিত	[১.২.২] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-
								২	-	-	১	

শাখা প্রধান (প্রশিক্ষণ) স্বাক্ষর

সি.এম.এ. (প্রশিক্ষণ) স্বাক্ষর

সি.এম.এ. (প্রশিক্ষণ) স্বাক্ষর