

**সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩**

সংস্থার নামঃ বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান নভোথিয়েটার

**অর্ধবার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর ২০২২) এর প্রতিবেদন**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩	১ম ত্রৈমাসিক	২য় ত্রৈমাসিক	৩য় ত্রৈমাসিক	৪র্থ ত্রৈমাসিক	অর্জনের হার	অর্জিত মান	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	২	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
	১৪	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	১	১			৫০%	২	
			[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	১০০%	১০০%			৫০%	৩.৫
সফলতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	১০০%	১০০%			৫০%	১.৫	
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	১	১			১০০%	৪
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১	১	১			১০০%	৩
			[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	১			১০০%	৪	

সর্বমোট অর্জিত মান= ১৮

\* অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।


