

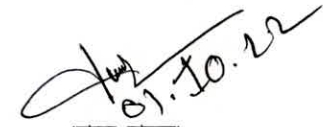
ফেনী পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
মহিপাল, ফেনী।

বিষয়ঃ সংযোজনী ৬ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ও অর্জন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	অর্জন ২০২২-২৩									
								অসাধা রণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	জুলাই/২২ হতে সেপ্টেম্বর'২২	অক্টোবর ২২ হতে ডিসেম্বর'২২	জানু'২৩ হতে মার্চ'২৩	এপ্রিল ২৩ হতে জুন ২৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করণ।	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদের সংখ্যা	০৪			০৪	০৩				১ (প্রমানক সংযুক্ত)				
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০৭			৯০	৮০	৭০	৬০			১০০ (প্রমানক সংযুক্ত)			
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	০৩				৯০	৮০	৭০	৬০			১০০ (প্রমানক সংযুক্ত)		
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	০৪			০২	০১	-	-	-	১ (প্রমানক সংযুক্ত)				
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষন এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	০৩			০৪	০৩	০২	০১			১ (প্রমানক সংযুক্ত)			
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয় স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	০৪				০২	০১	-	-	-	১ (প্রমানক সংযুক্ত)			


11/10/2022

আকাশ কুসুম বড়ুয়া
এজিএম (ও এন্ড এম)
ফেনী পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি


01.10.22

(বাবুল হোসেন)
ডিজিএম (সদর দপ্তর-কারিগরি)
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি