


বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম-এর ২০২৩ - ২০২৪ অর্থবছরের “ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা” বাস্তবায়ন অগ্রগতির  
১ম কোয়ার্টার রিপোর্ট (জুলাই/২৩ হতে সেপ্টেম্বর/২৩)

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২০২৩-২০২৪ এ বার্ষিক অর্জন	মন্তব্য	
								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	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	৫০%	৪	করা হয়েছে।	
		[১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেম কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থার কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৬	-	-	২	১	-	-	-	-	-	করা হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	১২	১১	১০	০৯	০৮	-	-	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	-	-	-	-	২য় এবং ৪র্থ কোয়ার্টারে করা হবে।	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে অবহিত করণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-	-	-	২য় এবং ৪র্থ কোয়ার্টারে করা হবে।
[ওয়েটেড স্কোর : ৪(২৫)]															



০১/১০/২৩

(ড. মোহাম্মদ হাবুন-অর-রশীদ)  
প্রিন্সিপাল লাইব্রেরিয়ান-কাম-উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)  
বিভাগীয় সরকারি গণগ্রন্থাগার, চট্টগ্রাম।