

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪  
প্রতিষ্ঠান: সিলেট ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                       | কর্মসম্পাদন সূচক                                                       | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          | অগ্রগতি      |               |               |                |           | দাবীকৃত মান |
|---------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|--------------|---------------|---------------|----------------|-----------|-------------|
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |        |                        | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | ১ম ত্রৈমাসিক | ২য় ত্রৈমাসিক | ৩য় ত্রৈমাসিক | ৪র্থ ত্রৈমাসিক | মোট অর্জন |             |
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |        |                        | 100%                   | 90%       | 80%   | 70%      |              |               |               |                |           |             |
| 1                   | 2   | 3                                                                                                                                                                                                                                               | 4                                                                      | 5      | 6                      | ৭                      | ৮         | ৯     | ১০       | ১১           | ১২            | ১৩            | ১৪             | ১৫        | ১৬          |
| প্রাতিষ্ঠানিক       | ২০  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                                        | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত                                            | %      | ১৫                     | 90                     | 80        | 70    | 60       | -            |               |               |                |           |             |
|                     |     | [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 |                        | 2                      | -         | -     | 1        | 0            |               |               |                |           |             |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                                                                                                               | [১.২.১.] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                                       | সংখ্যা |                        | 12                     | 10        | 7     | 6        | 0            |               |               |                |           |             |
| সক্ষমতা অর্জন       | ০৫  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস বিষয়ক সফটওয়্যার প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন<br><br>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | 5                      | 2                      | -         | -     | 1        | 0            |               |               |                |           |             |

১২/০৭/২৩  
আব্দুর রউফ  
অধ্যক্ষ (ভারপ্রাপ্ত)  
সিলেট ইঞ্জিনিয়ারিং কলেজ  
সিলেট