**পোস্টমাস্টার জেনারেল, কেন্দ্রীয় সার্কেল, ঢাকা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক স্বমূল্যায়িত প্রতিবেদন।**

| কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মমম্পাদনের সূচক | একক | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | অসাধারন | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিচে | লক্ষমাত্রা/ অর্জন | ১ম কোয়ার্টারের অর্জন | ২য় কোয়ার্টারের অর্জন | ৩য় কোয়ার্টারের অর্জন | ৪র্থ কোয়ার্টারের অর্জন | অর্জিত মান |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | | | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ | ১৫ | ১৬ | ১৮ | ১৯ | ২০ |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৫ | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি। | [১.১.১ ] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত। | % | ১২ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | লক্ষমাত্রা | ১০০% | ১০০% | | | ৩ |
| | | | | | | | | | | | অর্জন | ১০০% | ১০০% প্রতিবেদন | | | |
| | | [১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমেকোন অভিযোগ না পাওয়া যায় সে ক্ষেত্রে দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সন্বয়য়ে সভা আয়োজন। | [১.২..১] স্টেকহোল্ডারের সন্বয়য়ে সভা আয়োযিত। | সংখ্যা | | ২ | | | ১ | | লক্ষমাত্রা | | | | | প্রযোজ্য নয় |
| | | | | | | | | | | | অর্জন | | | | | |
| | | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ। | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | ১২ | ১০ | ৭ | ৬ | | লক্ষমাত্রা | ৩ | ৩ | ৩ | ৩ | .৭৫ |
| | | | | | | | | | | | অর্জন | ৩ | ৩ প্রমাণক | - | | |
| 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 | | লক্ষমাত্রা | - | ১ | - | ১ | ২.৫ |
| | | | | | | | | | | | অর্জন | - | ১ প্রমাণক | - | | |
| | | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারেরগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫ | ২ | -- | - | ১ | | লক্ষমাত্রা | ১ | - | - | ১ | |
| | | | | | | | | | | | অর্জন | ১ | | | | |

২০২৩-২০২৪খ্রি: স্বমূল্যায়িত ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সামারী:

২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এর লক্ষ্যমাত্রা: ৬.২৫

২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এর অর্জন: ৬.২৫

স্বাক্ষরিত
(সঞ্চিতা রানী সরকার)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল,
কেন্দ্রীয় সার্কেল, ঢাকা-১০০০