

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩**  
**৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন**

দপ্তর/সংস্থার নামঃ শিশু কল্যাণ ট্রাস্ট।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					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
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/ আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	-	-	-	হালনাগাদ করা হয়েছে (প্রমাণক সংযুক্ত)।
								অর্জন	১					
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।	%	৭	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	প্রতিবেদন সংযুক্ত
								অর্জন	৩৩					
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.৩] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	%	৩	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	প্রতিবেদন সংযুক্ত
								অর্জন	৩৩					
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	প্রতিবেদন সংযুক্ত
								অর্জন	১					
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	প্রশিক্ষণ নোটিশ ও হাজিরা সংযুক্ত
								অর্জন	১৫/০৬/২৩					
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	-	-	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	সভার নোটিশ, হাজিরা, কার্যবিবরণী সংযুক্ত
								অর্জন	০৮/০৬/২৩					

*(স্বাক্ষর)*  
মোঃ আব্দুল বশার  
পরিচালক (উপসচিব)  
শিশু কল্যাণ ট্রাস্ট  
সাংস্কৃতিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়