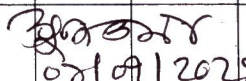




বিভাগীয় কার্যালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

কার্যালয়ের নাম: শাহজালাল বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয়, সিলেট

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ | | | | | |
|---------------------|-----|--|---|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|--|
| | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৮ | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত | % | ১০ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | |
| | | [১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে ও অন্যান্য মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ১ | | | | | |
| | | [১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | % | ৫ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | |
| | | [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন | [১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | | ২ | ১ | | | | |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | ৩ | ৮ | ৩ | ২ | ১ | | |
| সক্ষমতা অর্জন | ০৭ | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | ১ | | | | | |
| | | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৩ | ১ | | | | | |


০৮/০৭/২০২৪
Shaheena Sultana
Deputy Registrar
Office of the Registrar
Shahjalal University of Science
& Technology, Sylhet