

বাংলাদেশ সংবাদ সংস্থা (বাসস)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-২০২৩ থেকে সেপ্টেম্বর-২০২৩ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক                             | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   | প্রমাণক     |               |
|---------------------|-----|--|--|--------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|-------------|---------------|
|                     |     |  |  |        |                        |                      |                      | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে |             |               |
| ১                   | ২   | ৩  | ৪  | ৫      | ৬                      | ৭                    | ৮                    | ৯                      | ১০        | ১১    | ১২       | ১৩                |             |               |
| প্রতিষ্ঠানিক        | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি   | [১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি                     | %      |                        |                      |                      | ১০০%                   | ২০%       | ৮০%   | ৭০%      | ৬০%               | সংলাপ-১.১.১ |               |
|                     |     | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থায় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন  | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন | সংখ্যা | ১২                     |                      |                      | ৫                      |           |       | ১        |                   |             | সংলাপ-১.১.১.১ |
|                     |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ  | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত              | সংখ্যা | ৩                      |                      |                      | ১২                     | ১০        | ৭     | ৬        |                   |             | সংলাপ-১.২.১   |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/তর্মাশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/তর্মাশালা/সেমিনার আয়োজন   | সংখ্যা | ৫                      |                      |                      | ২                      | -         | -     | ১        |                   | সংলাপ-২.১.১ |               |

*Signature*

*Signature*

*Signature*

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন<br>সূচক | একক    | কর্মসম্পা<br>দন<br>সূচকের<br>মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-২৩ | সকলমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |              |       |             |                         | প্রমাণক      |
|------------------------|-----|--|---------------------|--------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|--------------|-------|-------------|-------------------------|--------------|
|                        |     |  |                     |        |                                  |                            |                            | অসাধারণ             | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |              |
|                        |     |  |                     |        |                                  |                            |                            | ১০০%                | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%         | ৬০%                     |              |
| ১                      | ২   | ৩  | ৪                   | ৫      | ৬                                | ৭                          | ৮                          | ৯                   | ১০           | ১১    | ১২          | ১৩                      |              |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার<br>ব্যবস্থাপনা বিষয়ে<br>স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে<br>অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                                |                            |                            | ২                   | -            | -     | ১           |                         | সংলগ্ন-২.২.১ |

*Signature*

*✓*

*Signature*