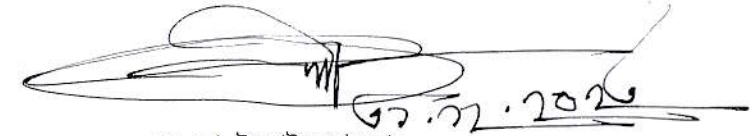


বাংলাদেশ চা গবেষণা ইনস্টিটিউট (বিটিআরআই) এর ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৩-ডিসেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিকে বাস্তবায়ন অগ্রগতি	
								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		
প্রাতিষ্ঠানিক	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জি আরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	
		[১.১.১] যদি কোন অফিসে জি আরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা		-	-	২	-	-	১	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.২] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	-	-	১২	১০	৭	৬	-	৩	
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[২.১] নিজ অসিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার/ সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালার/ সেমিনার/ স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	১	



(ড. মো: ইসমাইল হোসেন)  
পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত), বিটিআরআই।