



## ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

সেকশন-৩ (আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

(সূচকের মান-৪)

০১.০১.২০২৪ হতে ৩১.০৩.২০২৪ পর্যন্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ও প্রমানক



# ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

সেকশন-৩ (আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ)

০১.০১.২০২৪ হতে ৩১.০৩.২০২৪ পর্যন্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ (সূচকের মান-৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	১ম ত্রৈমাসিক অর্জিত	২য় ত্রৈমাসিক অর্জিত	৩য় ত্রৈমাসিক অর্জিত	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জিত	মন্তব্য/প্রমানক
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১২	৯০	১০০%	১০০%	১০০%		অভিযোগ নিষ্পত্তির তথ্য রিপোর্ট
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেম কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা		২	-	১ (২০.১২.২০২৩)	-----		
		১.২) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩	৩	৩		৩টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণের কপি
পরিবীক্ষণ ও 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 (০৮.১২.২০২৩)	১ (১৯.০১.২০২৪)		কর্মশালা নোটিস, স্বাক্ষর ও আলোকচিত্র-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১ (১৯.১২.২০২৩)	-----		--
					২৫ (৪)						