

বাংলাদেশ লোক ও কারুশিল্প ফাউন্ডেশনের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রথম ত্রৈমাসিক (জুলাই থেকে সেপ্টেম্বর ২০২৪) প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					মন্তব্য
						অসাধারণ	অতিউত্তম	উত্তম	চলতিমান	চলতি মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	১.১ নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	১.১.১ অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪ পর্যন্ত কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জি আর এস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	-	-	-	যথাসময়ে স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হবে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৩	২	১		মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং আএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবর্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	যথাসময়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হবে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোনো ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	যথাসময়ে স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হবে।

২০২৪.০৭.২০২৪  
**কাজী মাহবুবুল আলম**  
 পরিচালক (উপসচিব)  
 বাংলাদেশ লোক ও কারুশিল্প ফাউন্ডেশন  
 সংস্কৃতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
 ঢাকা