



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
৩/এ, নীলক্ষেত্র, ঢাকা-১২০৫  
[www.napd.gov.bd](http://www.napd.gov.bd)



সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪  
(৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন) জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪

দপ্তর/সংস্থার নাম: জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান (২৫)	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (২৫)	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
								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	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	৩	<b>(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত)</b> অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ ২০২৪ মাসে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি। (প্রমাণক-জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিত মাসিক প্রতিবেদন-এর কপি)
		[ ১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[ ১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	-	-	২	-	-	১	-	১ টি		<b>(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত)</b> জুলাই-নভেম্বর ২০২৩ সময়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি বিধায় ২৬/১২/২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়েছে। (প্রমাণক-সভার নোটিশ, হাজিরা- জুম্ব অনলাইনের স্ক্রিনশট, ও কার্যবিবরণী)



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
৩/এ, নীলক্ষেত, ঢাকা-১২০৫  
[www.napd.gov.bd](http://www.napd.gov.bd)



কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান (২৫)	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (২৫)	প্রকৃত অর্জন ২০১১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	১০০%	১২	১০	০৭	০৬	-	০৩টি	০.৭৫	<b>(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত)</b> অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ ২০২৪ মাসে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি। উক্ত মাসসমূহের মাসিক শূন্য প্রতিবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে।  (প্রমাণক-জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরিত মাসিক প্রতিবেদন -এর কপি)
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন <b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	২	২	-	-	১	-	০২ টি	২.৫০	<b>(সম্পূর্ণ বাস্তবায়িত)</b> গত ১৭/১০/২০২৩ তারিখে মোট ৫১ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে ১ম এবং গত ২০/০১/২০২৪ তারিখে মোট ৪৯ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে ২য় প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।  (প্রমাণক-নোটিশ, হাজিরা ও সেশন রুটিন)
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন <b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	২	২	-	-	১	-	-	০২ টি	২.৫০



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় পরিকল্পনা ও উন্নয়ন একাডেমি (এনএপিডি)  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
৩/এ, নীলক্ষেত, ঢাকা-১২০৫  
[www.napd.gov.bd](http://www.napd.gov.bd)



কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান (২৫)	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান (২৫)	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২ -২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
														জুম অনলাইনে হওয়ায় স্ক্রিনশট) ও কার্যবিবরণী)	

মোট অর্জিত মান = ৮.৭৫

২৭/০৩/২০২৪  
দীপায়ন চক্রবর্তী পার্থ  
সহকারী পরিচালক  
এনএপিডি

২৭/০৩/২০২৪  
মোঃ মঈনুল হাসান চৌধুরী  
উপপরিচালক (প্রশাসন)  
এনএপিডি

২৭/০৩/২০২৪  
ড. প্রকৌঃ মোঃ আব্দুর রশিদ  
পরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ)  
এনএপিডি