



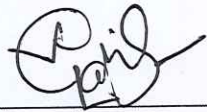
প্রতিষ্ঠানের নাম: বাংলাদেশ ইউনিভার্সিটি অব প্রফেশনালস  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪  
২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন (০১ অক্টোবর-৩১ ডিসেম্বর ২০২৩)

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক                                    | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-<br>২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-<br>২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |              |       |             |                         | ২য় ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি                            | মন্তব্য            |                  |
|------------------------|-----|--|---|--------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|-------------------------|---|--------------------|------------------|
|                        |     |  |   |        |                           |                                |                                | 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                      | ১৪  | ১৫                 |                  |
| প্রাতিষ্ঠানিক          | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে<br>অনলাইন/অফলাইন ও অন্যান্য<br>মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি  | [১.১.১] অভিযোগ<br>নিষ্পত্তিকৃত                      | %      | ১২                        | -                              | -                              | ৯০                     | ৮০           | ৭০    | ৬০          | -                       | ৯০%   |                    |                  |
|                        |     | [১.১.১] যদি কোনো<br>দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস<br>সিস্টেমে কোনো অভিযোগ<br>পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা<br>কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে<br>সভা আয়োজন | [১.১.১.১]<br>স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে<br>সভা আয়োজিত | সংখ্যা | -                         | -                              | -                              | ২                      | -            | -     | ১           | -                       | -   | -                  | প্রয়োজ্য<br>নয় |
|                        |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত<br>মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন<br>কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ   | [১.২.১] মাসিক<br>প্রতিবেদন প্রেরিত                  | সংখ্যা | ৩                         | -                              | -                              | ১২                     | ১০           | ৭     | ৬           | -                       | ১০০%<br>(৩ মাসে ৩টি<br>প্রতিবেদন<br>প্রেরিত হয়েছে) | প্রমাণক<br>সংযুক্ত |                  |

নিয়ামাত উল্লাহ  
লিগ্যাল অফিসার  
ফোকাল পয়েন্ট-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি

মোঃ আলমগীর হোসাইন  
লেঃ কর্নেল  
সভাপতি-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি

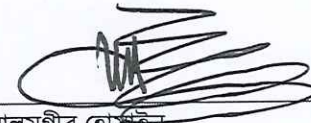
| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক             | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-<br>২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-<br>২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |              |       |             |                         | ২য় ত্রৈমাসিক<br>অগ্রগতি                      | মন্তব্য            |
|------------------------|-----|--|------------------------------|--------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|-------------------------|---|--------------------|
|                        |     |  |                              |        |                           |                                |                                | 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                      | ১৪  | ১৫                 |
| সক্ষমতা<br>অর্জন       | ১০  | [২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা<br>এবং জিআরএস সফটওয়্যার<br>বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন<br><br>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং<br>দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ<br>আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                         | -                              | -                              | ২                      | -            | -     | ১           | -                       | ১০০%<br>১টি আয়োজিত<br>হয়েছে<br>(২১-১২-২০২৩) | প্রমাণক<br>সংযুক্ত |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার<br>ব্যবস্থাপনা বিষয়ে<br>স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে<br>অবহিতকরণ সভা আয়োজন<br><br>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং<br>দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                  | [২.২.১] সভা আয়োজিত          | সংখ্যা | ৫                         | -                              | -                              | ২                      | -            | -     | ১           | -                       | ১০০%<br>১টি আয়োজিত<br>হয়েছে<br>(০৮-১০-২০২৩) | প্রমাণক<br>সংযুক্ত |



নিয়ামাত উল্লাহ

লিগ্যাল অফিসার

ফোকাল পয়েন্ট-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি



মোঃ আলমগীর হোসাইন

লেঃ কর্নেল

সভাপতি-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি