



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
যৌথমূলধন কোম্পানী ও ফার্মসমূহের বিভাগীয় কার্যালয়  
ট্রিবিউন টাওয়ার (৬ষ্ঠ তলা), ২/বি, কেডিএ এভিনিউ, খুলনা।  
ওয়েব সাইট : [www.roc.gov.bd](http://www.roc.gov.bd)



স্মারক নং-আরজেএসসি/খুলনা/২০২৩/স/৬৪/২৬

তারিখঃ ০৬/০১/২০২৪ খ্রিঃ।

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ (জিআরএস) এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২৩ থেকে ডিসেম্বর/২৩) প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে যৌথমূলধন কোম্পানী ও ফার্মসমূহের বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২৩ থেকে ডিসেম্বর/২৩) প্রতিবেদন এর গৃহিত কার্যক্রম মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ১ (এক) পাতা।

নিবন্ধক

যৌথমূলধন কোম্পানি ও ফার্মসমূহের পরিদপ্তর  
১, কাওরান বাজার, টিসিবি ভবন (৭ম তলা), ঢাকা।

(মোঃ ফজলুর রহমান)  
সহকারী নিবন্ধক (চলতি দায়িত্ব)

০৩.০১.২৪

০১৭

**সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪**

**যৌথমূলধন কোম্পানি ও ফার্মসমূহের পরিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা।**

**রিপোর্টিং মাসের নামঃ অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৩**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					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			
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৭০	৬০	-	অর্জিত		
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সংখ্যা	১২				২				১		অর্জিত
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬			অর্জিত
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২		১	-		বিভাগীয় অফিসের জন্য প্রযোজ্য নয়		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২		১	-		অর্জিত	