



“শিক্ষা নিয়ে গড়ব দেশ, শেখ হাসিনার  
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়  
Bangladesh Open University



বাউবির দীক্ষা: সবার জন্য উন্মুক্ত কর্মমুখী, গণমুখী ও জীবনব্যাপী শিক্ষা

বাউবির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ প্রথম ত্রৈমাসিক (১লা জুলাই ২০২৩ হতে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২৩) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					প্রথম ত্রৈমাসিক অর্জন	প্রমাণক সংযুক্ত	
								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 ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%			৯০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	৯০%	১০০%	সংযুক্ত-১	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেক হোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	স্টেক হোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২		৮	২				১	২		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১২	১০	৭	৬	১২	৩ টি	সংযুক্ত-২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন(১ম অর্ধবার্ষিকীতে ১টি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫		৮	২			১	২			
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫			২	২		-	১	২		

১০/৯/২০২৩

মোঃ জাহাঙ্গীর আলম

উপ-পরিচালক (কাউন্সিল) ও

সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি