



BANGLA  
PARK  
AUTHORITY

বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা

[www.bhpa.gov.bd](http://www.bhpa.gov.bd)

২০২০-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর ১ম অর্ধবার্ষিকী (জুলাই ২০২০-ডিসেম্বর ২০২০ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কার্যসম্পাদন সূচক	একক	কার্যসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২২	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২০-২০২৪				মন্তব্য	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		চলতি মানের নিম্নে
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 ও আপিল নিষ্পত্তি [১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	নিষ্পত্তির হার ১০০%
								৯০	৮০	৭০	৬০	উক্ত সভা আয়োজন করার প্রয়োজন হয়নি।	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সমন্বয়কার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি) [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			১২	১০	৭	৬	৭টি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	
								২	-	-	১	প্রশিক্ষণ করা আয়োজন করা হয়েছে।	
			[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১	সভা আয়োজন করা হয়েছে।	

স্বাক্ষরিত  
১০/১০/২৩  
১০/১০/২৩

বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা