

**রুরাল পাওয়ার কোম্পানি লিমিটেড**  
**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪**  
**সংযোজনী ৬**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা অসাধারণ	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি	৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	বার্ষিক চূড়ান্ত অগ্রগতি	দাবীকৃত নম্বর	প্রদত্ত প্রমাণক
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	১০০							অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন এর কপি সংযুক্ত (সংযুক্তি- ১, ১২ পৃষ্ঠা)।
	[১.১.১] যদি কোন দপ্তর সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-							
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩							
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	২১/০৯/২৩							প্রশিক্ষণের নোটিশ, হাজিরাশীট সংযুক্ত (সংযুক্তি-২, ০৯ পৃষ্ঠা)
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১২/০৯/২৩							অবহিতকরণ সভার নোটিশ, হাজিরাশীট, ছবি এবং কার্যবিবরণী সংযুক্ত (সংযুক্তি-৩, ১২ পৃষ্ঠা)

ZARBIN  
02.10.23

(জয়নাল আবেদিন ভূঞা)  
 উপব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) এবং  
 সদস্য সচিব এপিএ টিম, আরপিসিএল

02.10.23

(মোঃ শাহজাহান ফকির)  
 মহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) এবং  
 এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, আরপিসিএল

02.10.23

(মির্জা শফিকুল ইসলাম)  
 নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন ও রক্ষনাবেক্ষণ) এবং  
 বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

02/10/2023

(মোঃ আশরাফ হোসেন)  
 প্রধান প্রকৌশলী (ওএন্ডএম) এবং  
 সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

02/10/2023

(কামাল হোসেন)  
 মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) অঃ দাঃ এবং  
 সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

02/10/2023

(আবুল খায়ের চৌধুরী)  
 নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) এবং  
 সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

2/10/23

(মোঃ সেলিম ভূঁইয়া)  
 নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) এবং  
 এপিএ টিম লিডার, আরপিসিএল