

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩: ৪র্থ ত্রৈমাসিক(এপ্রিল/২৩ হতে জুন/২৩ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড


ক্রমিক কেন্দ্র	মা ন	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদ ন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	প্রকৃ ত অর্জ ন ২০২ ১- ২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					৪র্থ ত্রৈমাসি ক অর্জনে র লক্ষ্য মাত্রা	চতুর্থ ত্রৈমাসি ক অর্জন	প্রমাণক	
								অসা ধারণ	অতি উত্ত ম	উত্ত ম	চল তি মা ন	চলতি মানের নিম্নে				
								১০০ %	৯০ %	৮০ %	৭০ %	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	
গাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪			৪	৩					১	১	ওয়েব সাইটে হালনাগাদকৃত।  ওয়েব সাইটের স্ক্রিনশট সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে /অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		২.৩৪	২.৩৪	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।  এপ্রিল/২৩,মে/২৩/জুন/২৩ মাসের ৩৩টি প্রতিবেদন সংযুক্ত।	








		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		১	১	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত।  এপ্রিল/২৩, মে/২৩/জুন/২৩ মাসের ৩টি প্রতিবেদন সংযুক্ত।
পরিবীক্ষন ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-		২	২	৪র্থ ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। প্রমাণক সংযুক্ত।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১		.৭৫	০	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১				২	২	৪র্থ ত্রৈমাসিক সময়কালে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়েছে। প্রমাণক সংযুক্ত।

  
 ১৮-০৭-২০২৩  
 মোঃ মাজহারুল ইসলাম  
 উপ-সহকারী শিক্ষক (শিক্ষা, বিপণন ও সেবা)  
 টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড  
 ঢাকা, পান্থপুত্র-১৭১০।

  
 18.07.2023  
 এ.বি.এম, নাহিদুজ্জামান  
 ব্যবস্থাপক (বিপণন)  
 টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

  
 ১৮/০৭/২৩