

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা-২০২২-২০২৩

১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই/২২ হতে সেপ্টেম্বর/২২ সময়কালে বাস্তবায়ন  
অগ্রগতি প্রতিবেদন)

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩: ১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই/২২ হতে সেপ্টেম্বর/২২ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)  
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিক অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	প্রথম ত্রৈমাসিকের অর্জন (স্ব-মূল্যায়িত)	প্রমাণক
								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	১৪	১৫	১৬
প্রাতিষ্ঠানিক	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		১.৭৫	১.৭৫	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।  জুলাই/২২, অগাস্ট/২২/ সেপ্টেম্বর/২২ মাসের ৪৭টি প্রতিবেদন সংযুক্ত।

প্রকৌশলী মোঃ মঈনুদ্দীন হাসান  
সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড  
ঢ.সি, গাজীপুর-১৭১০

*(স্বাক্ষর)*

	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩				৯০	৮০	৭০	৬০		১	.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত।  জুলাই/২২, আগস্ট/২২/ সেপ্টেম্বর /২২ মাসের ৩টি প্রতিবেদন সংযুক্ত।
পরিবীক্ষন ও সক্ষমতা অর্জন	[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	০	১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়নি।
	[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	.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যথা সময়ে প্রেরিত হয়েছে।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১					২	০	১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত															৪.২৫

প্রকৌশলী মোঃ মাহমুদুল হাসান  
সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড  
৮ দি. গাজীপুর ১৭১০

০৬/০৭/২২