



টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
(ডিজিটাল ডিভাইস উৎপাদন, সংযোজন ও সরবরাহকারী একমাত্র
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব প্রতিষ্ঠান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালকের কার্যালয়, টাঙ্গী, গাজীপুর-১৭১০, ফোনঃ
+৮৮-০২-২২৪৪১০৭৭৯, ফ্যাক্সঃ +৮৮-০২-২২৪৪১২৭০০
ই-মেইলঃ mdtss@tss.com.bd,
md.tssltd@gmail.com
ওয়েব সাইট: www.tss.gov.bd,
www.tss.com.bd



স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৪

তারিখ: ১৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৩ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২০২৪)- এর ১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই ২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: টেশিস বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি(২০২৩-২০২৪) এর আওতাভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২০২৪)

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেডের বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি এর আওতাভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২৪) এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৩) এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ ১। ১ম ত্রৈমাসিক (২০২৩-২০২৪) প্রতিবেদন(পিডিএফ ফরমেট), ২। কার্যক্রম ১.১.১ বাস্তবায়নের প্রমানক, ৩। কার্যক্রম ১.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক ৪। কার্যক্রম ১.৩.১ বাস্তবায়নের প্রমানক ৫। কার্যক্রম ২.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক

০৩-১০-২০২৩

মোঃ আশরাফ হোসেন
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

+৮৮-০২-২২৪৪১০৭৭৯ (ফোন)

+৮৮-০২-২২৪৪১২৭০০ (ফ্যাক্স)

mdtss@tss.com.bd

সচিব, সচিবের দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৪/১ (২)

তারিখ: ১৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৩ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। উপ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপনন এবং সেবা) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপনন এবং সেবা), টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এবং
- ২। সহকারি প্রোগ্রামার-১, আইটি/সফটওয়্যার শাখা, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।





A handwritten signature in black ink, located in the top right corner of the page.

০৩-১০-২০২৩
সাদ্দীদ মাহমুদ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

প্রতিবেদনের অংশ:

সাদ্দীদ মাহমুদ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪: ১ম ত্রৈমাসিক(জুলাই/২৩ হতে সেপ্টেম্বর/২৩ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিক অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	প্রথম ত্রৈমাসিকে অর্জন (শ্বে-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/২৩, অগাস্ট /২৩/ সেপ্টেম্বর /২৩ মাসের প্রতিবেদন সংযুক্ত।







		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩					৯০	৮০	৭০	৬০		.৭৫	.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। জুলাই/২৩, আগস্ট/২৩/ সেপ্টেম্বর/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	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। প্রমোনক সংযুক্ত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১							২	০
		মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত														৪.২৫	

০৭.১০.২০২৩

০২/১০/২০২৩

০২/১০/২৩