



টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
(ডিজিটাল ডিভাইস উৎপাদন, সংযোজন ও সরবরাহকারী একমাত্র
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব প্রতিষ্ঠান)

টঙ্গী, 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



তারিখ: ২১ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৬ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৬

বিষয়: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২০২৪)- এর অক্টোবর-২০২৩খ্রিঃ মাসের বাস্তবায়ন
অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেডের 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
অক্টোবর-২০২৩খ্রিঃ মাসের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতৎসঙ্গে সংযুক্ত
করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত ১। অক্টোবর-২০২৩খ্রিঃ মাসের প্রতিবেদন(পিডিএফ ফরমেট), ২। কার্যক্রম ১.১.১ বাস্তবায়নের প্রমানক, ৩। কার্যক্রম ১.২.১ বাস্তবায়নের
প্রমানক ৩। কার্যক্রম ১.৩.১ বাস্তবায়নের প্রমানক ৪। কার্যক্রম ২.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক।

০৬-১১-২০২৩

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: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৬/১ (২)

তারিখ: ২১ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৬ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। উপ মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা এবং সমন্বয়), উপ মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা এবং সমন্বয়), টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এবং
- ২। সহকারী প্রোগ্রামার-১, আইটি/সফটওয়্যার শাখা, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।



০৬-১১-২০২৩

সাইদ মাহমুদ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

প্রতিবেদনের অংশ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মগরিহকল্পনা ২০২৩-২০২৪: মাসিক (অক্টোবর-২০২৩ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অক্টোবর-২৩ মাসের সময়কালে অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	অক্টোবর-২৩ মাসের সময়কালে অর্জন (শ্রেণীমূল্যায়িত)	প্রমানক
								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	অক্টোবর-২৩ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে। অক্টোবর-২৩ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে /অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		.৫৮	.৫৮	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত। অক্টোবর-২৩ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কতৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		.২৫	.২৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। অক্টোবর /২৩ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
পরিষীক্ষণ 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	-	-	০	০	অক্টোবর-২৩ মাসের সময়কালে কোন কর্মশালা 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	০.৭৫	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রামাণিক সংযুক্ত।
	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১				০	০	অক্টোবর-২০ ২৩শিঃ সময়কালে কোন ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত													২.৫৮	

সাদ্দীদ মাহমুদ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং
অর্থ)