



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



স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৭

১৯ অগ্রহাষণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৪ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

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

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 নভেম্বর-২০২৩খ্রিঃ মাসের বাস্তবায়ন
অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ ১। নভেম্বর-২০২৩খ্রিঃ মাসের প্রতিবেদন(পিডিএফ ফরমেট), ২। কার্যক্রম ১.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক ৩। কার্যক্রম ১.৩.১ বাস্তবায়নের প্রমানক ৪। কার্যক্রম ২.১.১
বাস্তবায়নের প্রমানক।

০৪-১২-২০২৩
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: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.৭/১ (৩)

১৯ অগ্রহাষণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৪ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড;
- উপ মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা এবং সমন্বয়), উপ মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা এবং সমন্বয়), টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এবং
- সহকারী প্রোগ্রামার-১, আইটি/সফটওয়্যার শাখা, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।



০৪-১২-২০২৩
সাদ্দীদ মাহমুদ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

প্রতিবেদনের অংশ:

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ | | | | | নভেম্বর-২০২৩খ্রিঃ সময়কালে অর্জনের লক্ষ্য মাত্রা | নভেম্বর-২০২৩খ্রিঃ সময়কালে অর্জনের লক্ষ্য মূল্যায়িত | প্রমানক |
|---------------------|-----|-----------|------------------|-----|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------|-------|------|------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|
| | | | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি | চলতি | | | |
| | | | | | | | | 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 | | | | ০ | ০ | পূর্ববর্তি মাসে হালনাগাদ করা হয়েছে। |
| | | [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। নভেম্বর-২৩ খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত। |
| | | [১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। | [১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | % | ৩ | | | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | | .২৫ | .২৫ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত হয়েছে। নভেম্বর /২৩ খ্রিঃ মাসের প্রমানক 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 | - | - | | ০২ | ০২ | নভেম্বর-২০২৩খ্রিঃ সময়কালে জিআরএস সংক্রান্ত ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। প্রমানক 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 | | ০ | ০ | ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ করা হবে। |
| | | [২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন। | [২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৪ | | | ২ | ১ | | | | ০ | ০ | অক্টোবর-২০২৩খ্রিঃ সময়কালে কোন স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি। |
| মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত | | | | | | | | | | | | | | ২.৮৩ | |

সাদিদ মাহমুদ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)