



টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
(ডিজিটাল ডিভাইস উৎপাদন, সংযোজন ও সরবরাহকারী একমাত্র
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব প্রকল্প)
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: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.১

১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৩ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২০২৪)- এর ২য় ত্রৈমাসিক(অক্টোবর ২০২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
শ্রেণী।

সূত্র: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেডের 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 ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩) এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে শ্রেণণ 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 ২.১.১ বাস্তবায়নের প্রমানক, ৬। কার্যক্রম ২.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক, ৭। কার্যক্রম ২.৩.১ বাস্তবায়নের প্রমানক।

০৩-০১-২০২৪
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: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.১/১ (২)

১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৩ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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



০৩-০১-২০২৪
সাদ্দ মাহমুদ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

প্রতিবেদনের অংশ:

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিকের লক্ষ্যমাত্রা	প্রথমত্রৈমাসিকের অর্জনে (শ-মূল্যায়িত)	প্রমানক
								অসাধারণ	উত্তম	চলতি	চলতি	চলতি			
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	সংখ্যা	৪			৪	৩				১	১	ওয়েব সাহেতে হালনাগাদকৃত।

		হালনাগাদকৃত /আপলোডকৃত											অফিস আদেশ এবং 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। অক্টোবর/২৩, নভেম্বর/২৩/ ডিসেম্বর/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। অক্টোবর/২৩, নভেম্বর/২৩, ডিসেম্বর/২৩ মাসের প্রতিবেদন সংযুক্ত।
পরিবীক্ষন ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সম্বন্ধে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সং খ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	২	২	১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। প্রমোনক সংযুক্ত।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সং খ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	.৭৫	.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যথা সময়ে প্রেরিত হয়েছে। প্রমোনক সংযুক্ত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে ষ্টেক হোল্ডারগণের সম্বন্ধে অবহিত করণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সং খ্যা	৪			২	১			২	২	১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়েছে। প্রমোনক সংযুক্ত।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত												৮.২৫		

সাদ্দীদ মাহমুদ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।
- (২) GRS প্রমোনক ১.১.১।
- (৩) GRS প্রমোনক ১.২.১।
- (৪) GRS প্রমোনক ১.৩.১।
- (৫) GRS প্রমোনক ২.১.১।
- (৬) GRS প্রমোনক ২.২.১।

০১.০১.২০২৩

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪: ২য় ত্রৈমাসিক(অক্টোবর/২৩ হতে ডিসেম্বর/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 ত্রৈমাসিক অর্জনের (স্ব-মূল্যায়িত)	প্রমানেক
								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। অফিস আদেশ এবং 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। অক্টোবর/২৩, নভে ম্বর/২৩/ ডিসেম্বর/২৩ মাসের প্রতিবেদন সংযুক্ত।

		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩													নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। অক্টোবর/২৩, নভে ম্বর /২৩, ডিসেম্বর/২৩ মাসের 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			১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে 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			২	২			নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যথা সময়ে প্রেরিত হয়েছে। প্রমানক সংযুক্ত।
		[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		
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত																		৮.২৫

এ. বি. জামান
ব্যবস্থাপক (বিপণন)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

এ. ম. হোসেন
উপ-ব্যবস্থাপক (পরিচালনা ও সর্বাঙ্গীণ)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
০২/০২/২০২৪

০২/০১/২০২৪