



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 সাইটঃ www.tss.gov.bd, www.tss.com.bd



স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.২

তারিখ: ২৪ মাঘ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২০২৪)- এর জানুয়ারী-২০২৪খ্রিঃ 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 জানুয়ারী-২০২৪খ্রিঃ মাসের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ ১। জানুয়ারী-২০২৩খ্রিঃ মাসের 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।

০৭-০২-২০২৪
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: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.২/১ (৩)

তারিখ: ২৪ মাঘ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

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
- সহকারি প্রোগ্রামার-১, আইটি/সফটওয়্যার শাখা, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।



০৭-০২-২০২৪
মো: মাইনুল হাসান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

প্রতিবেদনের অংশ:

কার্যক্রমের ক্রম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					জানুয়ারী-২০২৪খ্রিঃ সময়কালে অর্জনের লক্ষ্য মাত্রা	জানুয়ারী-২৪খ্রিঃ সময়কালে অর্জনে (মূল্যায়িত)	প্রমানক
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি	চলতি			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
প্রাক্তিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও												জানুয়ারী-২০২৪খ্রিঃ মাসে পরিবীক্ষণ কমিটি পুনঃগঠন করা

		সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক	জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত /আপসোডকৃত	সং খ্যা	৪							১	১	হয়েছে। প্রমানক সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে /অফলাইনে গ্রাণ্ড অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭									নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত । জানুয়ারী-২৪/২৪ মাসের প্রমানক 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। জানুয়ারী /২৪ ২৪ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
পরীক্ষা ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সম্বন্ধে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আ য়োজিত	সং খ্যা	৪	-	-	২	১	-	-			জানুয়ারী-২০২৪ ২৪ সময়কালে কোন কর্মশালা আয়োজিত হয়নি।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সং খ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	০.৭৫	০.৭৫	২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত হয়েছে। প্রমানক সংযুক্ত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সম্বন্ধে অবহিত করন সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সং খ্যা	৪			২	১					জানুয়ারী-২০২৪ ২৪ সময়কালে স্টেক হোল্ডারগণের সম্বন্ধে কোন অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত													২.৫৮	

এ.বি.এম.নাহিদুলজামান
ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)

মো: মাইনুল হাসান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) জানুয়ারী-২০২৪ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।
- (২) GRS প্রমানক ১.১.১।
- (৩) GRS প্রমানক ১.২.১।
- (৪) GRS প্রমানক ১.৩.১।
- (৫) GRS প্রমানক ২.২.১।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪: মাসিক (জানুয়ারী-২০২৪ 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					জানুয়ারী-২০২৪ স্ত্রিঃ সময়কালে অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	জানুয়ারী-২৪ স্ত্রিঃ সময়কালে অর্জন(স্ব মূল্যায়িত)	প্রমানক
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানে			
								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	জানুয়ারী -২০২৪ স্ত্রিঃ মাসে পরিবীক্ষন কমিটি পুনঃগঠন করা হয়েছে। 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। জানুয়ারী-২৪/স্ত্রিঃ 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। জানুয়ারী /২৪ খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
পরিবীক্ষণ 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	জানুয়ারী -২০২৪খ্রিঃ 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		০.৭৫	০.৭৫	২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে 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					০	০
নোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত														২.৫৮	

05.02.2024

৫/২/২৪

এ,বি,এম, নাহিদুজ্জামান
ব্যবস্থাপক (বিপণন)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা শিষ্ট