

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড

৩য় ত্রৈমাসিক(জানুয়ারি-২৫ হতে মার্চ-২৫ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষমাত্রা | | | | | বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রমাণকসহ |
|---------------------|-----|---|---|--------|------------------------|------------|-----------|-------|----------|-------------------|---|
| | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | |
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৫ | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত | % | ১২ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা-০ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা-০ (সংযুক্তি-১) |
| | | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ১ | - | - | - | - | স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে জুম অনলাইনে ১টি সভা করা হয়েছে (সংযুক্তি-৩) |
| | | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | | ০৩ | ৪ | ৩ | ২ | ১ | - |
| সক্ষমতা অর্জন | ১০ | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধুমাত্র ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ০৫ | ১ | - | - | - | - | অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে (সংযুক্তি-৪) |
| | | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ০৫ | ১ | - | - | - | - | স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে জুম অনলাইনে ১টি সভা করা হয়েছে (সংযুক্তি-৫) |

অনুমোদিত

স্বাক্ষরিত/-
০৮-০৪-২০২৫
(বেগ মুকিত হোসেন)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ও
সদস্য সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটি

স্বাক্ষরিত/-
০৮-০৪-২০২৫
(মোঃ আরিফুর রহমান)
মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্বাক্ষরিত/-
০৮-০৪-২০২৫
(মোঃ শহিদুল ইসলাম)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড

৩য় ত্রৈমাসিক(জানুয়ারি-২৫ হতে মার্চ-২৫ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা | | | | | বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রমাণকসহ |
|---------------------|-----|---|---|--------|------------------------|--------------|-----------|-------|----------|--|---|
| | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | |
| | | | | | | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ১০ | ১১ | ১২ | ১৩ | ১৪ |
| প্রাতিষ্ঠানিক | ১৫ | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি | [১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত | % | ১২ | ৯০ | ৮০ | ৭০ | ৬০ | - | প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা-০ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা-০ (সংযুক্তি-১) |
| | | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। | [১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা | | ১ | - | - | - | স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে জুম অনলাইনে ১টি সভা করা হয়েছে। (সংযুক্তি-৩)। | |
| | | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত | সংখ্যা | | ৪ | ৩ | ২ | ১ | মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। (সংযুক্তি-২) | |
| সক্ষমতা অর্জন | ১০ | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধুমাত্র ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি) | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত | সংখ্যা | ০৫ | ১ | - | - | - | - | অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। (সংযুক্তি-৪)। |
| | | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে) | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ০৫ | ১ | - | - | - | - | স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে জুম অনলাইনে ১টি সভা করা হয়েছে। (সংযুক্তি-৫)। |

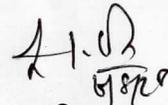


(বেগ মুকিত হোসেন)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ও

সদস্য সচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটি



(মো: আরিফুর রহমান)

মহাব্যবস্থাপক (ফ্রেম ও মার্কেটিং)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

অনুমোদিত



(মোঃ শহিদুল ইসলাম)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক।