

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড

৪র্থ ত্রৈমাসিক(এপ্রিল-২৪ হতে জুন-২৪ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রমাণকসহ
								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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০%	৮০%	৭০%	৬০	-	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা-০ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা-০ (সংলাগ-১)
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	১	-	গত ১৪-০৯-২০২৩ খ্রি. ও ১২-০৬-২০২৪ খ্রি. তারিখে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে জুম প্লাটফর্মে ০২টি সভা করা হয়েছে। (সংলাগ-২)		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		০৩	১২	১০	৭	৬	-	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। (সংলাগ-৩)	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার	সংখ্যা	০৫	-	-	২	-	-	১	-	গত ৩১ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রি. ও ০৯ জুন ২০২৪ খ্রি. তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০২টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে। (সংলাগ-৪)
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	০৫	২	-	-	১	-	গত ২৭ নভেম্বর ২০২৩ খ্রি. ও ২৮ মার্চ ২০২৪ খ্রি. তারিখে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে জুম প্লাটফর্মে ০২টি অবহিতকরণ সভা করা হয়েছে। (সংলাগ-৫)		

স্বাক্ষরিত/
০২-০৭-২০২৪
(বেগ মুকিত হোসেন)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ও
সদস্য সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটি

স্বাক্ষরিত/
০২-০৭-২০২৪
(মো: আরিফুর রহমান)
মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

অনুমোদিত
স্বাক্ষরিত/
০২-০৭-২০২৪
(জগদীশ চন্দ্র মন্ডল)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক।

(বেগ মুকিত হোসেন)
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ও
সদস্য সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটি

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা
বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড
১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-২৩ থেকে সেপ্টেম্বর-২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রমাণকসহ
								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
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০%	৮০%	৭০%	৬০	-	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা-০ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা-০ (সংলাগ-১)
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২	-	-	১	-	গত ১৪-০৯-২০২৩ খ্রি. তারিখে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে জুম প্লাটফর্মে সভা করা হয়েছে। (সংলাগ-২)
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩		১২	১০	৭	৬	-	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। (সংলাগ-৩)
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	০৫		২	-	-	১	-	-	-

বেগ মুকিত হোসেন
ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ও
সদস্য সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটি

মো: এনামুল হক
মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) অ:দা:
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

অনুমোদিত

(জগদীশ চন্দ্র মন্ডল)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক।