

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা (২০২১-২০২২) ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ) সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালের লক্ষ্যমাত্রা	৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	মন্তব্য (৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি)
								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 ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	১.২৫	১.২৫	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত। প্রমাণক: সংলাগ ১.১ (ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণের পত্র, ওয়েবসাইটের স্ক্রিনশট) সংযুক্ত।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	২	২	৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালের প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। প্রমাণক: সংলাগ ২.১ (নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন) সংযুক্ত।
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-	১.২৫	১.২৫	৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। প্রমাণক: সংলাগ ২.২ (প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা (২০২১-২০২২) ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ) সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালের লক্ষ্যমাত্রা	৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	মন্তব্য (৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি)	
								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	
																তালিকা, উপস্থিতি/হাজিরা সংযুক্ত।
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	০.৭৫	০.৭৫	প্রমাণক: সংলাগ ২.৩ (ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন) সংযুক্ত।	
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১		-	-	২	২	১৪ ফেব্রুয়ারি ২০২২ খ্রি: তারিখে একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। প্রমাণক: সভার কার্যবিবরণী	
মোট অর্জন (স্ব-মূল্যায়ন)														৭.২৫		