



টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
(ডিজিটাল ডিভাইস উৎপাদন, সংযোজন ও সরবরাহকারী
একমাত্র রাষ্ট্রায়ত্ত্ব প্রতিষ্ঠান)
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

তারিখ: ২১ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা(২০২৪-২০২৫) এর ২য় ত্রৈমাসিক(অক্টোবর ২০২৪ হতে ডিসেম্বর ২০২৪) শ্রিঃ বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর আওতাভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৪-২০২৫)।

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড এর বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি এর আওতাভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২৪-২৫) এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৪ হতে ডিসেম্বর ২০২৪) শ্রিঃ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমানকসহ সদয় অবগতি ও পরবর্তি প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ১। ২য় ত্রৈমাসিক (২০২৪-২০২৫) প্রতিবেদন(পিডিএফ ফরমেট)।
২। কার্যক্রম ১.১.১ বাস্তবায়নের প্রমানক।
৩। কার্যক্রম ১.২.১ বাস্তবায়নের প্রমানক।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।
- (২) কার্যক্রম ১.১.১ বাস্তবায়ন প্রমানক।
- (৩) কার্যক্রম ১.২.১ বাস্তবায়ন প্রমানক।

০৫-০১-২০২৫
মোঃ আশরাফ হোসেন
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
+৮৮-০২-২২৪৪১০৭৭৯ (ফোন)
+৮৮-০২-২২৪৪১২৭০০ (ফ্যাক্স)
mdtss@tss.com.bd

সচিব, সচিবের দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

যুগ্ম-সচিব, যুগ্ম সচিব (ডাক অধিশাখা), ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৬.০০০০.০১২.৭১.০০১.২৩.১/১ (২)

২১ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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



(Handwritten signature)

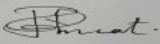
০৬-০১-২০২৫

মো: মাইনুল হাসান

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন এবং অর্থ) (অতিরিক্ত
দায়িত্ব)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২৪ সময়কালে অর্জন(স্ব মূল্যায়িত)	প্রমানক	
						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	
	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে,অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২							২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে সর্বমোট ০৪ টি অভিযোগ পাওয়া যায় তার মধ্যে ০৩টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং ০১টি অভিযোগের নিষ্পত্তির সময়সীমা অতিক্রান্ত না হওয়ায় চলমান রয়েছে। পূর্ণমান প্রযোজ্য। অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০ ২৪ খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।	
প্রাতিষ্ঠানিক		[১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্য কোন মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে ষ্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] ষ্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		১						নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়ায় ২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে কোন ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা প্রযোজ্য নয়। পূর্ণমান প্রযোজ্য।	

		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্দ্ধতন কতৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩														নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪ স্থিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।				
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে ১টি)	[২.১.১] সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫														২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে কর্মশালা আয়োজনের বাধ্যকতা নাই।				
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন। (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে।)	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫														২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে কোন অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।				
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত																						৩.৭৫	



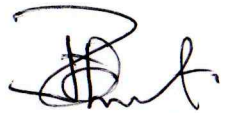
০৫-০১-২০২৫
 মোঃ রহমত উল্লাহ
 সহকারি ব্যবস্থাপক
 (ল্যাপটপ)


মো: মাইনুল হাসান
 মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন
 এবং অর্থ)

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫: ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪ খ্রিঃ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২৪ সময়কালে অর্জন(স্ব মূল্যায়িত)	প্রমানক
						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
	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		১.৫	২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে সর্বমোট ০৪ টি অভিযোগ পাওয়া যায় তার মধ্যে ০৩টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং ০১টি অভিযোগের নিষ্পত্তির সময়সীমা অতিক্রান্ত না হওয়ায় চলমান রয়েছে। পূর্ণমান প্রযোজ্য। অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪ খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
প্রাতিষ্ঠানিক		[১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে বা অন্য কোন মাধ্যমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল	[১.১.১.১] ষ্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		১					১.৫	নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়ায় ২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে কোন ষ্টেক

		দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে ষ্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।									হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা প্রযোজ্য নয়। পূর্ণমান প্রযোজ্য।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্দ্ধতন কতৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	.৭৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪ খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে ১টি)	[২.১.১] সেমিনার/ কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	০	২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে কর্মশালা আয়োজনের বাধ্যকতা নাই।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন। (যে কোন ত্রৈ মাসিকে আয়োজন করা যাবে।)	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	০	২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে ষ্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে কোন অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত										৩.৭৫	


 05.09.2025
 মোঃ রহমত উল্লাহ
 সহকারী ব্যবস্থাপক (ল্যাপটপ)
 টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
 ঢাকা, গাজীপুর-১৭১০।


 মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ)
 টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিঃ
 ঢাকা, গাজীপুর-১৭১০।