

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪: বার্ষিক(জুলাই/২৩ হতে জুন/২৪ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)


টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড


কার্যক্রমের ক্রম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					বার্ষিক ২৩-২৪ সময়কালে অর্জনের লক্ষ্য মাত্রা	বার্ষিক ২৩-২৪ 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				৪	৪	প্রতি ত্রৈমাসিকে ওয়েব সাইটে হালনাগাদকৃত। ওয়েব সাইটের স্ক্রিনশট সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে /অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০	৮০	৭০	৬০		৭	৭	১।নাদ৪ সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত। জুলাই/২৩ হতে জুন/২৪ মাস পর্যন্ত ৫টি প্রমানক সংযুক্ত।

R

✓

		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		৩	৩	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। জুলাই/২৩ হতে জুন/২৪ মাস পর্যন্ত ১২টি প্রমানক সংযুক্ত।
পরীক্ষন 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	-	-		৪	৪	২৩-২৪ সময়কালে ২টি প্রশিক্ষন আয়োজিত হয়েছে। প্রমানক সংযুক্ত।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরীক্ষন এবং ত্রৈমাসিক পরীক্ষন প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১		৩	৩	১৩-২৪ সময়কাল পর্যন্ত ত্রৈমাসিকের পরীক্ষন প্রতিবেদন প্রেরিত। প্রমানক সংযুক্ত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১				২	২	২৩-২৪ সময়কালে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়েছে। প্রমানক সংযুক্ত।
মোট অর্জন স্ব-মূল্যায়িত														২৫	


 Rezaul Karim
 Assistant Manager (Marketing)
 Telephone Shilpa Sangsiha Ltd.
 Tongi, Gazipur.


 Rezaul Karim
 Deputy General Manager
 (Sales, Marketing & Services)
 Telephone Shilpa Sangsiha Ltd.
 Tongi, Gazipur-1710.