অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫: মাসিক (জুলাই-২০২৪ সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড

কারক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					জুলাই - ২৪খ্রিঃ সময়কালে অর্জন(স্ব মুল্যায়িত)	প্রমানক
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	০৯	১০	১১	১২	১৩
		[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিষ্টেম,অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		০.৫	নাদিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত । জুলাই-২৪খ্রিঃ মাসের প্রমানক সংযুক্ত।
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিষ্টেম 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					০	জুলাই-২০২৪খ্রিঃ সময়কালে কোন ষ্টেক হোল্ডারগনের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।

		[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		.২৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। জুলাই /২৪খ্রিঃ 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	জুলাই-২০২৪খ্রিঃ সময়কালে কোন কর্মশালা আয়োজিত হয়নি।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নিয়ে ষ্টেক হোল্ডারগনের সমন্বয়ে অবহিত করন সভা আয়োজন। **(যে কোন ত্রৈ মাসিকে আয়োজন করা যাবে।)**	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		০	জুলাই-২০২৪খ্রিঃ সময়কালে ষ্টেক হোল্ডারগনের সমন্বয়ে কোন অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়নি।
মোট অর্জন স্ব-মুল্যায়িত											০.৭৫	

04-08-24
Rokibul Hasan Mohammed Yousuf
Assistant Manager (Marketing)
Telephone Shilpa Sangstha Ltd.
Tongi, Gazipur.

04-08-2024
Md. Mazharul Islam
Deputy General Manager
(Sales, Marketing & Services)
Telephone Shilpa Sangstha Ltd
Tongi, Gazipur-1710.

৪/৮/২৪
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ)
টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিঃ
টঙ্গী, গাজীপুর-১৭১০।