

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩): ষাণ্মাসিক (জুলাই/২২ হতে ডিসেম্বর/২২) সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জন	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জন	ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জন	মন্তব্য (ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জনের প্রমাণক)
								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	১৭
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	-	-	১	১	২	ওয়েবসাইট হালনাগাদকৃত। অফিস স্মারক এবং ওয়েবসাইটের স্ক্রিনশট সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১.১৬	১.৭৫	২.৯১	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত। জুলাই/২২, আগস্ট/২২, সেপ্টেম্বর/২২, অক্টোবর/২২ এবং নভেম্বর/২২ মাসের প্রতিবেদনসমূহ সংযুক্ত।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩): ষাণ্মাসিক (জুলাই/২২ হতে ডিসেম্বর/২২) সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জন	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জন	ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জন	মন্তব্য (ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জনের প্রমাণক)
								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	১৭
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		০.৫	০.৭৫	১.২৫	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত। জুলাই/২২, আগস্ট/২২, সেপ্টেম্বর/২২, অক্টোবর/২২ এবং নভেম্বর/২২ মাসের প্রতিবেদনসমূহ সংযুক্ত।
		[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	২		২	১০ আগস্ট ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, উপস্থিতি/হাজিরা সংযুক্ত।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩): ষাণ্মাসিক (জুলাই/২২ হতে ডিসেম্বর/২২) সময়কালে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জন	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জন	ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জন	মন্তব্য (ষাণ্মাসিক সময়কালে অর্জনের প্রমাণক)
								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	১৭
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	০.৭৫	০.৭৫	১.৫	১ম ও ২য় ত্রৈমাসিকের পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত। ১ম ও ২য় ত্রৈমাসিক-এর পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনসহ অগ্রগামী পত্রসমূহ সংযুক্ত।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	২	২	২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়েছে, প্রমাণক সংযুক্ত।
মোট অর্জন (স্ব-মূল্যায়িত)													৫.৪১	৬.২৫	১১.৬৬	