



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
ইউএসওএফ ব্যবস্থাপনা
৪২৩-৪২৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮।
www.telecomdept.gov.bd



স্মারক নম্বর: ১৪.৩০.০০০০.৪৫১.৩৬.০০১.১১.১৫২

তারিখ: ১৪ আষাঢ়, ১৪২৯

২৮ জুন ২০২২

বিষয়: টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২১-২০২২) এর বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: ডিওটি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২১-২০২২) এর সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২১-২০২২)।

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২১-২০২২) এর সংযোজনী ৬ এর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২১-২০২২)-এর বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদনটি প্রমাণকসহ পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ১। কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বার্ষিক (২০২১-২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন। (1744/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124), ২। কার্যক্রম ১.১ বাস্তবায়নের প্রমাণক (1747/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124), ৩। কার্যক্রম ২.১ বাস্তবায়নের প্রমাণক (1749/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124), ৪। কার্যক্রম ২.২ বাস্তবায়নের প্রমাণক (1750/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124), ৫। কার্যক্রম ২.৩ বাস্তবায়নের প্রমাণক (1752/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124), ৬। কার্যক্রম ২.৪ বাস্তবায়নের প্রমাণক (1755/potrojariAttachmentRef/34898/0/3124),

২৮-৬-২০২২

মোহাম্মদ আব্দুল মোকাদ্দেম
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

ফোন: +৮৮০-২-৯৮৩০৯১১

ফ্যাক্স: +৮৮০-২-৯৮৩০৯৮০

সচিব

সচিবের দপ্তর

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩০.০০০০.৪৫১.৩৬.০০১.১১.১৫২/১(৭)

তারিখ: ১৪ আষাঢ়, ১৪২৯

২৮ জুন ২০২২

সদয় অবগতি / কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) যুগ্মসচিব, যুগ্মসচিব (কোম্পানি)-এর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।
- ২) অতিরিক্ত মহাপরিচালক, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
- ৩) অতিরিক্ত মহাপরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর ও আহ্বায়ক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি, ডিওটি।
- ৪) পরিচালক, আইসিটি, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
- ৫) উপপরিচালক, আইসিটি বাস্তবায়ন অধিশাখা, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর [বার্ষিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদনটি ডিওটি ওয়েবসাইটে আপলোডকরণের অনুরোধসহ]
- ৬) উপপরিচালক, ইউএসওএফ ব্যবস্থাপনা, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর ও এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, ডিওটি।

২৮-৬-২০২২

মোঃ মফিজ উদ্দিন
পরিচালক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা (২০২১-২০২২): বার্ষিক (জুলাই ২০২১ হতে জুন ২০২২) 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				১ম ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	২য় ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	৪র্থ ত্রৈমাসিক সময়কালে অর্জন	বার্ষিক সময়কালে অর্জন (স্ব-মূল্যায়ন)	মন্তব্য (অর্জনের প্রমাণক)	
								অসাধারণ উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে							
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%							
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮	১৯
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	১.২৫	১.২৫	৫	ওয়েবসাইট হালনাগাদকৃত, ওয়েবসাইটের স্ক্রিনশট সংযুক্ত।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	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	২	২	৮	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত। জুলাই ২০২১ হতে জুন ২০২২ পর্যন্ত ১২ মাসের 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	১.২৫	১.২৫	৫	৪টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত। প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের 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	০.৭৫	০.৭৫	৩	৪টি ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত। ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনসমূহ সংযুক্ত।
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	-	-	২	২	৪	২টি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত। অনুষ্ঠিত সভাসমূহের কার্যবিবরণী সংযুক্ত।
মোট অর্জন					২৫								৫.২৫	৫.২৫	৭.২৫	৭.২৫	২৫	



২৮-৬-২০২২ ১০:২৫:১৭

ফারহানা ইসলাম

উপপরিচালক, ইউএসওএফ ব্যবস্থাপনা
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর