



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: ১৪.৩০.০০০০.৪৫১.৩৬.০০১.২২.১২৮

তারিখ: ২০ আষাঢ়, ১৪৩০

০৪ জুলাই ২০২৩

বিষয়: টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩)-এর ৪র্থ  
ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৩ হতে জুন ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।  
সূত্র: ডিওটি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২২-২০২৩) এর আওতাভুক্ত 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা  
(২০২২-২০২৩)।

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২২-২০২৩) এর আওতাভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩) এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৩ হতে জুন ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সকল প্রমাণকসহ তাঁর সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য এতৎসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: ১। ৪র্থ ত্রৈমাসিক (২০২২-২০২৩) প্রতিবেদন (পিডিএফ ফরমেট), ২। কার্যক্রম ১.১ বাস্তবায়নের প্রমাণক, ৩। কার্যক্রম ১.২ বাস্তবায়নের প্রমাণক, ৪। কার্যক্রম ১.৩ বাস্তবায়নের প্রমাণক, ৫। কার্যক্রম ২.১ বাস্তবায়নের প্রমাণক, ৬। কার্যক্রম ২.২ বাস্তবায়নের প্রমাণক, ৭। কার্যক্রম ২.৩ বাস্তবায়নের প্রমাণক,

বু: ইঞ্জিনার

৪-৭-২০২৩

মোঃ রফিকুল ইসলাম

মহাপরিচালক

ফোন: +৮৮০-২-৯৮৩০৯১১

ফ্যাক্স: +৮৮০-২-৯৮৩০৯৮০

ইমেইল: dg@telecomdept.gov.bd

সচিব (রুটিন দায়িত্ব)

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩০.০০০০.৪৫১.৩৬.০০১.২২.১২৮/১(৬)

তারিখ: ২০ আষাঢ়, ১৪৩০

০৪ জুলাই ২০২৩

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনে কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) অতিরিক্ত মহাপরিচালক, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
- ২) উপপরিচালক, আইসিটি বাস্তবায়ন অধিশাখা, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর [৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনটি অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধসহ]
- ৩) উপপরিচালক, প্রশাসন অধিশাখা, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডিওটি।
- ৪) উপপরিচালক, অন্যান্য সংস্থা অধিশাখা, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর ও এপিএ ফোকাল কর্মকর্তা, ডিওটি।

৪-৭-২০২৩

মোঃ মফিজ উদ্দিন

পরিচালক

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা (২০২২-২০২৩): ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল/২৩ হতে জুন/২৩) 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					৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জনের লক্ষ্যমাত্রা	৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জন	মন্তব্য (৪র্থ ত্রৈমাসিক 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
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	ওয়েবসাইট হালনাগাদকৃত।  অফিস স্মারক এবং ওয়েবসাইটের স্ক্রিনশট সংযুক্ত।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কৃত	%	৭	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	২.৩৪	২.৩৪	নির্দিষ্ট সময়ে ১০০% অভিযোগ নিষ্পত্তি কৃত।  মার্চ/২৩, এপ্রিল/২৩, মে/২৩ এবং জুন/২৩ মাসের প্রতিবেদনসমূহ সংযুক্ত।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩			৯০	৮০	৭০	৬০		১	১	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরিত।  মার্চ/২৩, এপ্রিল/২৩, মে/২৩ এবং জুন/২৩ 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	৪র্থ ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে, প্রমাণক সংযুক্ত।
		[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	৪র্থ ত্রৈমাসিকের পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরিত।  পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনসহ অগ্রগামী পত্র সংযুক্ত।

	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	২	২	৪র্থ ত্রৈমাসিক সময়কালে ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজিত হয়েছে, প্রমাণক সংযুক্ত।
৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল/২৩ হতে জুন/২৩) সময়কালে মোট অর্জন (স্ব-মূল্যায়িত)													৯.০৯	



৩-৭-২০২৩ ১৪:১৯:২৬

ফারহানা ইসলাম

উপপরিচালক, ইউএসওএফ ব্যবস্থাপনা

টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর