

গোপনীয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
ন্যাশনাল টেলিকমিউনিকেশন মনিটরিং সেন্টার  
বীর উত্তম মেজর জেনারেল আজিজুর রহমান সড়ক  
তেজগাঁও, ঢাকা-১২১৫  
www.ntmc.gov.bd



৪৪.১০.০০০০.০০৪.০৫.০০৬.২২- ২৬(৫)

তারিখঃ ১৮ পৌষ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ  
০২ জানুয়ারি ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে

১। অত্র সংস্থার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংযুক্ত ছক মোতাবেক এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

২। বিষয়টি মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য প্রেরণ করা হলো।

এ, জে, এম, এরশাদ আহসান হাবিব  
অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন)  
পরিচালকের পক্ষে

তারিখ : ০২-৫৫০২৯৫৪১

ফ্যাক্স : ০২-৫৫০২৯৫৪৯

ই-মেইলঃ coord@ntmc.gov.bd

সংযুক্তঃ

১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ - ০১ (এক) পাতা।

এর ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ছক।

২। প্রমাণক - ( ) পাতা।

বিতরণঃ সদয় কার্যার্থে-

সিনিয়র সচিব

জননিরাপত্তা বিভাগ

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

[দৃষ্টি আর্কষণঃ উপসচিব, আইন-২ শাখা, জননিরাপত্তা বিভাগ]

গোপনীয়

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২  
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর-২০২১) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯- ২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
								অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৬	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬
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	-	-	-	২	২.৫০	প্রমাণক-১
		[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	-	-	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	৪.০০
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি	২০	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতির ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-	২	২.৫০	প্রমাণক-৩
		[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	-	২	১.৫০	প্রমাণক-৪
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	১	২.০০	
				সর্বমোট=	-	-	-	-	-	-	-	-	-	১২.৫০	

fmm