

বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)

এর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা সংক্রান্ত হালনাগাদকৃত তথ্য

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অর্জন
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নম্ব	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(১০)	(১১)	(১২)	(১৩)	(১৪)
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	-	-	-	সর্বশেষ হালনাগাদকৃত (লিংক)
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইন প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।	%	৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত-৬টি (জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর, অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর)
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত।	%	৩	৯০	৮০	৭	৬০	-	প্রতিবেদন প্রেরিত- ৬টি (জুলাই-ডিসেম্বর ২০২৩)
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১১	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-	প্রশিক্ষণ-১ (অফিস আদেশ, উপস্থিতি ও ছবি) প্রশিক্ষণ-২ (অফিস আদেশ, উপস্থিতি ও ছবি)
		[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	-	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত-২টি (১ম কোয়ার্টার ও ২য় কোয়ার্টার)
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টোকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-	কার্যক্রম চলমান।