



বাংলাদেশ স্যাটেলাইট কোম্পানি লিমিটেড
(রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন একটি প্রতিষ্ঠান)
১১৬ কাজী নজরুল ইসলাম অ্যাভিনিউ, ঢাকা-১০০০
www.bscl.gov.bd



১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৯.০০০০.০০২.৯৯.০১৬.২১.২

বিষয়: ২০২৩-২৪ সালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।
সূত্র: (যদি থাকে) ...

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ স্যাটেলাইট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২৩-২৪ সালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর, ২০২৩ - ডিসেম্বর, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

০৩-০১-২০২৪
ড. শাহজাহান মাহমুদ
চেয়ারম্যান

সচিব, সচিবের দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, যুগ্মসচিব (নিরীক্ষা)-এর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৯.০০০০.০০২.৯৯.০১৬.২১.২/১ (২)

১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও বিপণন), মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও বিপণন), বাংলাদেশ স্যাটেলাইট কোম্পানি লিমিটেড এবং
- ২। প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।



০৩-০১-২০২৪
আসাদ বিন ইউসুফ
ব্যবস্থাপক (নন গভঃ সেক্টর সেলস)

প্রতিবেদনের অংশ:

বাংলাদেশ স্যাটেলাইট কোম্পানি লিমিটেড এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

ক্র.সং.	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১/২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২/২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				২য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত অর্জন					
						অর্জন	উন্নতি	চলতি	চলতি						
১	১৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪			
প্রাথমিক	{১.১} নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	{১.১.১} অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯	৮	৭	৬	০	০	০	০	১০০%। বিবেচ্য সংযুক্তি: সিস্টেম জেনারেটেড রিপোর্ট GRS.pdf , সদয় দ্রষ্টব্য।
	{১.১.১} যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে আয়োজিত	সংখ্যা	৩			২			১					২য় ত্রৈমাসিকে কোন অভিযোগ না থাকায় স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে ১টি সভা আয়োজিত। বিবেচ্য সংযুক্তি: অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা.pdf , সদয় দ্রষ্টব্য।
	{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১	২	১	০	১	০	১	০	২য় ত্রৈমাসিকে ৩টি মাসিক প্রতিবেদনসহ অদ্যাবধি ৬টি প্রতিবেদন প্রেরিত। বিবেচ্য সংযুক্তি: মাসিক প্রতিবেদন grs.pdf , সদয় দ্রষ্টব্য।
সফলতা অর্জন	{২.১} নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	{২.১.১} প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	সংখ্যা	৫			২			১					১ম ত্রৈমাসিকে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত। বিবেচ্য সংযুক্তি: অংশীজনের সভা.pdf , সদয় দ্রষ্টব্য।
	{২.২} অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	{২.২.১} সভা আয়োজন	সংখ্যা	৫			২			১					১ম ত্রৈমাসিকে ১টি সভা আয়োজিত। বিবেচ্য সংযুক্তি: প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত pdf , সদয় দ্রষ্টব্য।

Asad Bin Yusuf

০৩-০১-২০২৪

আসাদ বিন ইউসুফ

ব্যবস্থাপক (মন গভঃ সেক্টর
সেলস)

ড. শাহজাহান মাহমুদ
চেয়ারম্যান

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) সিস্টেম জেনারেটেড রিপোর্ট [GRS](#)
- (২) মাসিক প্রতিবেদন [grs](#)
- (৩) অংশীজনের সভা
- (৪) প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত
- (৫) অংশীজনদের অবহিতকরণ সভা