

R

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্তৃপক্ষিকল্পনাসমূহ

দপ্তর/সংস্থার জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

দপ্তর/সংস্থার নাম: টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রতিষ্ঠানিক বাবস্থা.....													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	৪	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৬	%	সকল/ সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	৮০% ৮০% ৮০%	লক্ষ্যমাত্রা	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%			
						অর্জন							
১.৩ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	বিভাগীয় প্রধান (প্রশাসন)	২	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১			
						অর্জন							
১.৪ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২	সংখ্যা	সকল/সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	৪ (১০০)	লক্ষ্যমাত্রা	১ (২৫)	১ (২৫)	১ (২৫)	১ (২৫)			
						অর্জন							
১.৫ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	সকল/সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	- ১ (৩১/১২/২০২১) ১ (৩০/০৬/২০২২)	লক্ষ্যমাত্রা	-	১ (০১/১২/২১)	-	১ (৩০/০৬/২২)			
						অর্জন							
১.৬ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	কর্মপরিকল্পনা ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	১	তারিখ	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, মানেজার (আইটি)	১০/০৬/২০২১ ১৭/১০/২০২১ ১৬/০১/২০২২ ১৭/০৪/২০২২	লক্ষ্যমাত্রা	১০/০৬/২১	১৭/১০/২১	১৬/০১/২২	১৭/০৪/২২			
						অর্জন							
১.৭ আওতাধীন আঞ্চলিক/ মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	ফিডব্যাক সভা/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৪	তারিখ		প্রযোজ্য নয়	লক্ষ্যমাত্রা							প্রযোজ্য নয় (টেলিটকের আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কোন)
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২১-২০২২						মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১.৮ শূদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	১	তারিখ	শূদ্ধাচার সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	- - - ৩০/০৬/২০২২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- -	- -	- -	৩০/০৬/২২			কার্যালয় নাই
২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন													
২.১ ২০২১-২২ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিচালনা প্রকল্পের অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনাসহ ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিচালনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	ডিজিএম (সংগ্রহ), মানেজার (আইটি)	৩০/০৭/২০২১ - ৩০/০৩/২০২২ -	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০/০৭/২১ -	- -	৩০/০৩/২২ -				
২.২ প্রকল্পের PSC ও PIC সভা আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	প্রকল্প পরিচালক	৮	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	২ -	২ -	২ -	২ -			
২.৩ বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়িত	২	%	প্রকল্প পরিচালক	প্রয়োজ্য নয়	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- -	- -	- -	- -			টেলিটিকে এই মুহুর্তে বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচিতে অত্রকর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্প নেই
২.৪ প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	প্রকল্পের সম্পদ বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ	প্রকল্প পরিচালক	- - - ৩০/০৬/২০২২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- -	- -	- -	৩০/০৬/২২			
৩. শূদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)													
৩.১ দুর্নীতি বিরোধী এসএমএস প্রদান	এক লক্ষ টেলিটক গ্রাহকে এসএমএস প্রদান	৪	তারিখ	জিএম (প্রশাসন), জিএম (মার্কেটিং এন্ড স্যাস)	৩০/০৯/২০২১ ৩১/১২/২০২১ ৩১/০৩/২০২২ ৩০/০৬/২০২২	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০/০৯/২০২১ ৩১/১২/২০২১ ৩১/০৩/২০২২ ৩০/০৬/২০২২						

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাণ্যবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১১-২০২২ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাণ্যবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১১-২০২২					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.২ টেলিটকের সকল গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ জানানোর জন্য একটি ই-মেইল এড্রেস স্থাপন স্থানে সার্ভিস এবং নিয়মিত প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ।	সকল গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে ই-মেইল এড্রেস স্থাপন মোট টানা	৪	তারিখ	জি.এম (আইটি এন্ড সিসি), জি.এম (এস এন্ড ডি. সিয়ারএম)	৩০/০৯/২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০/০৯/২০২১	-	-	-	-		
৩.৩ টেলিটকের কল ড্রপের হার কমিয়ে ১.২৫% এর মধ্যে রাখা।	কল ড্রপের হার কমিয়ে ১.২৫% এর মধ্যে রাখা	৪	%	জি.এম (প্রোনিং এন্ড ইমপ্লিমেন্টেশন)	১.২৫%	লক্ষ্যমাত্রা	১.২৫%	১.২৫%	১.২৫%	১.২৫%			
৩.৪ সোস্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান করা।	সমস্যা সমাধানকৃত	৪	সংখ্যা	সংগ্রহ বিভাগীয় প্রধান	২০	লক্ষ্যমাত্রা	৫	৫	৫	৫			
৩.৫ টেলিটকের গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে সকল কাস্টমার কেয়ারসমূহকে কেন্দ্রীয়ভাবে কার্যনির্বাহী নজরদারির জন্য সিসি ক্যামেরার আওতাধীন কেন্দ্রীয়ভাবে একটি সার্ভিসের সাথে সংযুক্ত করার ব্যবস্থা করা।	সিসি ক্যামেরা স্থাপন ও সেটআপ মনিটরিং ব্যবস্থা চালুকরণ	৪	তারিখ	জি.এম (প্রশাসন), জি.এম (আইটি এন্ড সিসি) এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	৩০/০৬/২০২২	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০/০৬/২২			

বি.দ্র:- কোন কর্মিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।

সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ দপ্তর/সংস্থা পর্যায়ের অফিসের জন্য

ক্র.সং.	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	পর্যায় ২০২১-২০২২		
							অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
							১০০%	৮০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১	[১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	১৯	[১.১] উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[১.১.১] একটি নতুন উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	১৬/০৫/২০২২	১৪/০৪/২০২২	০৭/০৭/২০২২
			[১.২] সেবা সহজিকরণ	[১.২.১] একটি সেবা সহজিকৃত	তারিখ	৫	১৭/০৩/২০২২	০৪/০৫/২০২২	১৭/০৫/২০২২
			[১.৩] সেবা ডিজিটাইজেশন	[১.৩.১] ন্যূনতম একটি সেবা ডিজিটাইজকৃত	তারিখ	৫	০৫/১২/২০২১	১৫/০২/২০২২	১০/০২/২০২২
			[১.৪] ই-সেবার বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা সংক্রান্ত পর্যালোচনা সভা	[১.৪.১] সভা আয়োজিত	তারিখ	৪	০৫/০৭/২০২১	১৭/০৬/২০২১	০৫/০৬/২০২১
			[১.৫] ই-সেবার ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.৫.১] ই-সেবার মোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	৮০%	৭০%	৬০%
			[১.৬] অর্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ে অবহিতকরণ সভা/কর্মশালা আয়োজন	[১.৬.১] সভা/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-
২	[২] প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি	১১	[২.১] তথা বাস্তবায়ন চালনাগতকরণ	[২.১.১] তথা বাস্তবায়নে সকল সেবা বঙ্গ চালনাগতকৃত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২
			[২.১.২] বিভিন্ন প্রকল্পনা ও তথ্যাদি তথা বাস্তবায়নে প্রকাশিত	সংখ্যা	২	৪	৩	২	
			[২.২] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[২.২.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২
			[২.২.২] ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়িত	%	৩	৮০%	৭০%	৬০%	
			[২.২.৩] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	
			[২.২.৪] কর্মপরিকল্পনার অর্থবাহিনীক পুনর্সমীক্ষা প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে/ উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৩	১০/০১/২০২২	১০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২	
			[২.২.৫] দেশে/বিশেষে বাস্তবায়িত ন্যূনতম একটি উদ্যোগ পরিদর্শনকৃত	সংখ্যা	৩	০৫/০৭/২০২২	০৫/০৬/২০২২	-	

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পনিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০- ২১	লক্ষ্যসীমা ২০২১-২০২২				
								অসাধারণ	অতি উৎকর্ষ	উৎকর্ষ	চলতি মান	চলতি সাধারণ নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	
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	-	-	-
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-

সংযোজনী ৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
১	২	৩	৪	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	-	-	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	১০	-	-	৪	৩	২	১	-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	১	-	-	-

সংযোজনী ৮: তথ্য অধিকার বিষয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিচে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান	[১.১.১] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	১০			১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১৫	[১.২] সপ্রসোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] হালনাগাদকৃত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-	
		[১.৩] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশিত	তারিখ	০৩			১৫-১০-২০২১	১৫-১১-২০২১	১৫-১২-২০২১	-	-	
		[১.৪] তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৫ ধারা অনুসারে যাবতীয় তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি তৈরি/ হালনাগাদকরণ	[১.৪.১] তথ্যের ক্যাটাগরি ও ক্যাটাগরি প্রস্তুতকৃত/হালনাগাদকৃত	তারিখ	০৩			৩১-১২-২০২১	১০-০১-২০২২	২০-০১-২০২২	৩১-০১-২০২২	-	-
		[১.৫] তথ্য অধিকার আইন ও বিধিবিধান সম্পর্কে জনসচেতনতা বৃদ্ধিকরণ	[১.৫.১] প্রচার কার্যক্রম সম্পন্ন	কার্যক্রমের সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-	
		[১.৬] তথ্য অধিকার বিষয়ে কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.৬.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের সংখ্যা	০৩			৩	২	১	-	-	