

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর দ্বিতীয় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					মন্তব্য ২য় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২৩)
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	ডিসেম্বর ২০২৩ মাস পর্যন্ত জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত ৭টি অভিযোগের মধ্যে ৪টি অভিযোগ বিটিভির অনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তি করা হয়। ৩টি অভিযোগের তথ্যাদি যথাক্রমে ১৫.১০.২৩, ১৮.১০.২৩ ও ২২.১০.২৩ তারিখের ৭৬৭, ৭৭৭ ও ৭৮০ সংখ্যক পত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করত: নিষ্পত্তি করা হয় (সংযুক্তি-১)।
		[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 সভা আয়োজিত	সংখ্যা		লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং তা বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ফলে সভা আয়োজনের প্রয়োজন হয়নি।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩	০৫.১১.২৩, ১০.১২.২৩ ও ০৪.০১.২০২৪ তারিখে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয় (সংযুক্তি-২)।
ক্ষমতা অর্জন	১০	[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	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	১৩.০৯.২০২৩ তারিখে ২০ জনকে প্রশিক্ষণ দেয়া হয় (সংযুক্তি-৩)
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	১৮.১২.২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয় (সংযুক্তি-৪)।

আফিম
২৩/১২/২৪

ড. মোঃ জাহাঙ্গীর আলম
মহাপরিচালক
বাংলাদেশ টেলিভিশন

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর অর্ধ বার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২০২৪					মন্তব্য অর্ধ বার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর, ২৩)	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	জিআরএস সিস্টেমে প্রাপ্ত ৩৫টি অভিযোগের মধ্যে ১৮টি অভিযোগ বিটিভির অনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তি করা হয়। ১৭টি অভিযোগের তথ্যাদি যথাক্রমে ১০.০৭.২৩, ১১.০৭.২৩, ১৬.০৭.২৩, ২৩.০৭.২৩, ০৯.০৮.২৩, ১৩.০৮.২৩, ২৪.০৮.২৩, ০৩.০৯.২৩, ০৭.০৯.২৩, ১২.০৯.২৩, ২৭.০৯.২৩, ১৫.১০.২৩, ১৮.১০.২৩ ও ২২.১০.২৩ তারিখের ৫১৮, ৫১৯, ৫৩৪, ৫৩৫, ৫৬৬, ৫৮৭, ৫৮৮, ৬১০, ৬১১, ৬১২, ৬১৩, ৬৪৪, ৭০৪, ৭২৭, ৭৬৭, ৭৭৭ ও ৭৮০ সংখ্যক পত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করত: নিষ্পত্তি করা হয় (সংযুক্তি-১)। প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং তা বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ফলে সভা আয়োজনের প্রয়োজন হয়নি।	
		[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 সভা আয়োজিত	সংখ্যা		লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১		০৮.০৮.২৩, ০৭.০৯.২৩, ০৫.১০.২৩, ০৫.১১.২৩, ১০.১২.২৩ ও ০৪.০১.২০২৪ তারিখে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয় (সংযুক্তি-২)।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	৩	৩	৩	৩		
ক্ষমতা অর্জন	১০	[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	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১	১৩.০৯.২০২৩ তারিখে ২০ জনকে প্রশিক্ষণ দেয়া হয় (সংযুক্তি-৩)।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	-	১	-	১		
												১৮.১২.২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয় (সংযুক্তি-৪)।

২৩/১২/২৪

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ড. মোঃ জাহাঙ্গীর আলম
মহাপরিচালক
বাংলাদেশ টেলিভিশন

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর
রামপুরা, ঢাকা-১২১৯
www.btv.gov.bd

নং-১৫.৫৪.০০০০.০২১.০৫.০০৩.২৩. ২৬

০১ জানুয়ারি
শেষ ১৪৩০
তারিখ: ২৫ জানুয়ারি ২০২৪

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ২য় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) ও অর্ধবার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ২য় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) ও অর্ধবার্ষিক (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি:..... ৪০ পাতা।



২৪.০১.২০২৪
ড. মোঃ জাহাঙ্গীর আলম
মহাপরিচালক
ফোন : ৫৫১৩২২২২ (অফিস)
E-mail: dg@btv.gov.bd

সিনিয়র সচিব
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

