



## গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)


(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

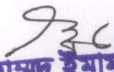
প্লট নং-এফ-১৮/এ, শের-ই-বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা  
আগারগাঁও, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) প্রতিবেদন

জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩ এ প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসসমূহের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য ০৩ মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/(মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গ্রহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
পাওয়া যায়নি	পাওয়া যায়নি	পাওয়া যায়নি	-	-	-	-	-	-	১০০%

- নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

  
মুহাম্মদ সোহেল ভারেক  
উপ-ব্যবস্থাপক  
কোম্পানি সচিবালয়  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড

  
মুহাম্মদ ইমরুল হক  
উপ-সহায়ক (বোর্ড)  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোং লিমিটেড (জিটিসিএল)  
আগারগাঁও, ঢাকা।



## গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

প্লট নং-এফ-১৮/এ, শের-ই-বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা

আগারগাঁও, ঢাকা।

### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল -জুন, ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত কর্মপঞ্জিত অর্জন	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন	বার্ষিক কর্মপঞ্জিত অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত কর্মপঞ্জিত অর্জিত মান	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	বার্ষিক কর্মপঞ্জিত অর্জিত মান
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬=১৪+১৫	১৭	১৮	১৯=১৭+১৮
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[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	৪	-	৫	৪	৩	-	-	-	৩	১	৪	৩.৬	০.৪	৪.০
		১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	৮	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%	৫.২৫	১.৭৫	৭.০
		১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	৮	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%	২.২৫	০.৭৫	৩.০
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	৩	৪	৩	২	১	-	৩	১	৪	২.৭	০.৩	৩.০
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	৫	২	১	-	-	-	২	০	২	৪	০	৪.০
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	-	৪	২	১	-	-	-	১	১	২	৩.৬	০.৪	৪.০
															মোট অর্জিত মান	২১.৪	৩.৬	২৫.০

মুহাম্মদ সৌহেল তারেক  
উপ-ব্যবস্থাপক  
কোম্পানি সচিবালয়  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিঃ

মুহাম্মদ ইমামুল হক  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (বোর্ড)  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোঃ লিঃ (জিটিসিএল)  
আগারগাঁও