



গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)

পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী  
প্লট নং-এফ-১৮/এ, শের-ই-বাংলা নগর প্রশাসনিক এলাকা  
আপারগাঁও, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল, ২৪ - জুন, ২০২৪ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত ক্রমপঞ্জিত অর্জন	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন	বার্ষিক ক্রমপঞ্জিত অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত ক্রমপঞ্জিত অর্জিত মান	৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	বার্ষিক অর্জিত মান
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬-১৮	১৯-২১	২২
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	%					৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১০০%	১০০%		
		১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থায় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমস্যা সমাধান	সংখ্যা	১২					২	-	১	১	-	১০০%	১০০%	১০০%	
সক্ষমতা অর্জন	১০	১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬	-	১০০%	১০০%	১০০%		
		[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)	সংখ্যা	৫								১	-	১০০%	১০০%	১০০%	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমস্যা সমাধানের জন্য সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	সংখ্যা	৫							১	-	১০০%	১০০%	১০০%		
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমস্যা সমাধানের জন্য সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	সংখ্যা	৫								১	-	১০০%	১০০%	১০০%	
													মোট অর্জিত মান		১৮.৭৫	৬.২৫	২৫.০

২/১/২০২৪

০২/০৭/২০২৪

মুহাম্মদ শোহেল ভায়েক  
উপ-ব্যবস্থাপক  
কোম্পানি সচিবালয়  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিঃ

মুহাম্মদ ইমামুল হক  
উপ-ব্যবস্থাপক (বোর্ড)  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিঃ (জিটিসিএল)  
আপারগাঁও, ঢাকা।