



## 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, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি, ২৪ -মার্চ, ২০২৪ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	গড়মাত্রা ২০২৩-২০২৪		ত্রৈমাসিক অর্জন	ত্রৈমাসিক অর্জন	ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	৩য় ত্রৈমাসিক পর্যন্ত ক্রমপঞ্জিত অর্জিত মান	
											চলতি মাসের নিম্নে	চলতি মাসের নিম্নে						
১	২	৩	৪	%	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	১৮	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৫	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৯০	৯০	-	১০০%	১০০%				
		[২.২] যদি কোনো দপ্তরসংস্থ জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তরসংস্থ কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[২.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২				২	-	-	১	-	-	১	৫	৬.০	৩.০
সঙ্কমতা অর্জন	১০	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৯	৬	-	৬	৩	১.৫	০.৭৫	২.২৫	
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধাবধিকালিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবধিকালিতে একটি) [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধাবধিকালিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবধিকালিতে একটি)	[২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত [২.২] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২	-	-	১	-	১	১	২.৫	২.৫	৫.০
				সংখ্যা	৫			২	-	-	১	-	১	০	২.৫	০	২.৫	
															১২.৫	৬.২৫	১৮.৭৫	

১০/০৪/২০২৪

মুহাম্মদ মোহেল জারেক  
উপ-ব্যবস্থাপক  
কোম্পানি সচিবালয়  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড

১৩/০৪/২০২৪

মুহাম্মদ ইমামুল হক  
উপ-মহাব্যবস্থাপক (বোর্ড)  
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড  
আগারগাঁও, ঢাকা।