

**ইস্টার্ন লুব্রিকেন্টস রোভার্স পিএলসি**  
**পদ্মা ভবন, সদর ঘাট, চট্টগ্রাম।**

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৪) অর্জন প্রতিবেদন**

কর্মসম্পাদন ব.ক্রম	ক্র.সং.	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন দন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	মোট অর্জন	মন্তব্য	
						অসা ধাগ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
						১০০ %	৯০%	৮০ %	৭০%	৬০%				
	১	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩		
প্রতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	১৫	কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি	
		[১.১.১] যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১	২	-	-	-	-	-	২	১৫	২ (দুই) টি স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রকাশিত	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	-	-	৪	৫	ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়।
সকর্মতা অর্জন	০৫	[২.১] নিজ অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	-	-	২	৫	বিপিসি কর্তৃক আয়োজিত 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে ২ জন কর্মকর্তাকে শ্রেণ করা হয়।	
												২৫		

৫

আবু মোহাম্মদ সাইফুদ্দীন  
কোম্পানি সচিব  
ইস্টার্ন লুব্রিকেন্টস রোভার্স পিএলসি  
ট্রাফিক রোড, সদরঘাট, চট্টগ্রাম।