



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, ২০২৫-২০২৬ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৫ পর্যন্ত) ও অর্ধ-বার্ষিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৪-২৫	প্রকৃত অর্জন ২০২৪-২৫	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৫-২০২৬					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন	২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	অর্ধ-বার্ষিক অর্জন	১ম ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	২য় ত্রৈমাসিক অর্জিত মান	অর্ধ-বার্ষিক অর্জিত মান
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬=১৪+১৫	১৭	১৮	১৯=১৭+১৮
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		৯০%	৯০%	৯০%	৩.০	৩.০	৬.০
		১.২] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				১			-		১	-	১			
		১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩		৪	৩	২	১		১	১	২			
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১	-	-	-	-	০	০	০	০	০	০
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১	-	-	-	-	০	০	০	০	০	০
মোট অর্জিত মান														-	-	৩.৭৫	৩.৭৫	৭.৫

মুহাম্মদ ইমামুল হক
উপ-মহাব্যবস্থাপক
কোম্পানি সচিবালয়
গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিঃ

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