

**মধ্যপাড়া গ্রানাইট মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড**  
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)  
মধ্যপাড়া, দিনাজপুর।

**এমজিএমসিএল-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৪ হতে জুন ২০২৪ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।**

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                          | কর্মসম্পাদন সূচক                               | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |             |                         | অর্জন |
|------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|-----------|-------|-------------|-------------------------|-------|
|                        |     |                                                                                                                                                    |                                                |        |                           |                            |                            | অসাধারণ                | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |       |
|                        |     |                                                                                                                                                    |                                                |        |                           |                            |                            | ১০০%                   | ৯০%       | ৮০%   | ৭০%         | ৬০%                     |       |
| ১                      | ২   | ৩                                                                                                                                                  | ৪                                              | ৫      | ৬                         | ৭                          | ৮                          | ৯                      | ১০        | ১১    | ১২          | ১৩                      |       |
| 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          |                         | ৩     |
|                        |     | [১.১.১] যদি কোনো দপ্তর, সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন             | [১.১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত | সংখ্যা |                           |                            |                            | ২                      |           |       | ১           |                         |       |
|                        |     | [১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                                                  | [১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত                | সংখ্যা | ৩                         |                            |                            | ১২                     | ১০        | ৭     | ৬           |                         | ০.৭৫  |
| সক্ষমতা<br>অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত     | সংখ্যা | ৫                         |                            |                            | ২                      | -         | -     | ১           |                         | ২.৫   |
|                        |     | (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                                                                          |                                                |        |                           |                            |                            |                        |           |       |             |                         |       |
|                        |     | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)   | [২.২.১] সভা আয়োজিত                            | সংখ্যা | ৫                         |                            |                            | ২                      | -         | -     | ১           |                         | ২.৫   |
| অর্জিত নম্বর           |     |                                                                                                                                                    |                                                |        |                           |                            |                            |                        |           |       |             |                         | ৮.৭৫  |

  
 মোঃ আসাদুজ্জামান  
 কোম্পানি সচিব  
 মধ্যপাড়া গ্রানাইট মাইনিং কোং লিঃ  
 মধ্যপাড়া, পার্বতীপুর, দিনাজপুর।