

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন
(পেট্রোবাংলা)
বিধি ও শৃঙ্খলা শাখা
www.petrobangla.org.bd

জাতীয় সম্পদ গ্যাসের অপচয়
রোধ করে জাতীয় দায়িত্ব পালন
করুন

"বিদ্যুৎ ও জ্বালানি নিরাপত্তা
সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার"

স্মারক নম্বর: ২৮.০২.০০০০.০৮১.৯৯.০০২.২৩.৭
তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদনসমূহ (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) ও ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন।

সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির আওতায় জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের সাথে পেট্রোবাংলার স্বাক্ষরিত ২০২৪-২৫ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী পেট্রোবাংলার অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদনসমূহ (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) ও ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) মাসিক প্রতিবেদনসমূহ (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)
- (২) ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

০৮-০১-২০২৫
মোঃ রেজানুর রহমান
চেয়ারম্যান

সচিব

সচিবের দপ্তর, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ২৮.০২.০০০০.০৮১.৯৯.০০২.২৩.৭/১ (৫)
তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি/অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। উপ-মহাব্যবস্থাপক (ভিজিলেন্স), ভিজিলেন্স ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন

(পেট্রোবাংলা)।

২। উপ-মহাব্যবস্থাপক (আইটি), আইটি ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা) (মাসিক প্রতিবেদনসমূহ ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।

৩। চেয়ারম্যান-এর একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

৪। উপব্যবস্থাপক, বিধি ও শৃঙ্খলা শাখা, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

৫। সহকারী ব্যবস্থাপক, প্রশাসন পরিদপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।



০৮-০১-২০২৫

মোঃ রেজানুর রহমান
চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরানবাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-২০২৪)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ = (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্ররোধিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৮	০	০	০	৮	৬	২	০	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্যদপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

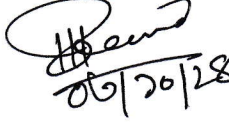
২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	০	০	১	১	০	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল = মোট আপিল (কলাম ৪) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান আপিল (কলাম ৬)

** জিআরএস সফটওয়্যার এর সিস্টেমে ত্রুটির কারণে ম্যানুয়ালি প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।

Abdullah
3.10.24
মোহাম্মদ আবদুল্লাহ
উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।


০৩/১০/২৪
প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
উৎপাদন ও বিপণন বিভাগ
পেট্রোবাংলা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরানবাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (নভেম্বর-২০২৪)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ = (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত × ১০০ / (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৪	০	০	০	৪	৩	১	০	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্যদপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত × ১০০ / (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	০	০	৩	০	৩	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল = মোট আপিল (কলাম ৪) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান আপিল (কলাম ৬)

** জিআরএস সফটওয়্যার এর সিস্টেমে ত্রুটির কারণে ম্যানুয়ালি প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।

Abdullah
৫.১১.২৪
মোহাম্মদ আবদুল্লাহ
উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।


০৪/১২/২৪

প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
উৎপাদন ও বিপণন বিভাগ
পেট্রোবাংলা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরানবাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (ডিসেম্বর-২০২৪)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ = (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৫	০	০	০	৫	৪	১	০	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্যদপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

২. আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার = (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	০	০	৫	৫	০	০	১০০%

* নিষ্পত্তিযোগ্য আপিল = মোট আপিল (কলাম ৪) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান আপিল (কলাম ৬)

** জিআরএস সফটওয়্যার এর সিস্টেমে ত্রুটির কারণে ম্যানুয়ালি প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।

abdel lah
5.1.25
মোহাম্মদ আবদুল্লাহ
উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।


০৫/০১/২৫
প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
উৎপাদন ও বিপণন বিভাগ
পেট্রোবাংলা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

পেট্রোসেক্টর, ৩ কাওরানবাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

বিষয়ঃ পেট্রোবাংলা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্য মাত্রা ২০২৪-২৫					২য় ত্রৈমাসিক		মন্তব্য/প্রমিতক সংযুক্ত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিচে	অর্জন	মান	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		১	-	-	-	-	-		-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৪	৩	২	১	-		৩
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও অওতাধীন অফিসের ও নিষ্পত্তিকৃত আপিল % [কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে ০১টি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	১	৫	প্রশিক্ষণ আয়োজিত
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	-	-
		মোট=				২৫							৮.৭৫

Abdullah
6.1.25
মোহাম্মদ আবদুল্লাহ
উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।

Prerona
26/10/25
প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
উৎপাদন ও বিপণন বিভাগ
পেট্রোবাংলা।