

# বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

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

বিষয়ঃ পেট্রোবাংলা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা, ২০২৫-২৬ এর ১ম অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন।

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                           | কর্ম সম্পাদন সূচক                              | একক    | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্য মাত্রা ২০২৫-২৬ |           |       |          |                 | ১ম অর্ধবার্ষিক |      | মন্তব্য/প্রমিতক সংযুক্ত (প্রয়োজ্য 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%           | ৬    | -                                            |
|                     |     | [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        | -               | ২              | ১.৫০ | -                                            |
| 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 ০১টি)                    | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত     | সংখ্যা | ৫                       | ১                     | -         | -     | -        | -               | ১              | -    | -                                            |
|                     |     | [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                     | -         | -     | -        | -               | ১              | -    | -                                            |
| মোট=                |     |                                                                                                                                                                                                     |                                                |        | ২৫                      |                       |           |       |          |                 |                | ৭.৫০ |                                              |

\* ২০২৫-২৬ অর্থবছরের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোন কর্মপরিকল্পনা পাওয়া না যাওয়ায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক কোন প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা হয়নি এবং পূর্বের ধারাবাহিকতায় ২০২৫-২৬ অর্থবছরের জন্য নম্বর বিভাজন বিবেচনা করে প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হলো।

Abdullah  
৪.১.২৬  
মোহাম্মদ আবদুল্লাহ  
উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)  
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।

প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ  
উপমহাব্যবস্থাপক  
প্রশাসন ও মনিটরিং বিভাগ  
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।