বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

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

বিষয়ঃ পেট্রোবাংলা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (এপ্রিল-জুন, ২০২৬)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্য মাত্রা ২০২৫-২৬					৩য় ত্রৈমাসিক		মন্তব্য/প্রমানক 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	০.৭৫	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত
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							৩.৭৫	

* ২০২৫-২৬ অর্থবছরের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোন কর্মপরিকল্পনা পাওয়া না যাওয়ায় পূর্বের ধারাবাহিকতায় ২০২৫-২৬ অর্থবছরের জন্য নম্বর বিভাজন বিবেচনা করে প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হলো

7.7.26

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

৭/৭/২৬

প্রকৌ. মোঃ মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
প্লানিং এন্ড মনিটরিং বিভাগ
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

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

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (এপ্রিল-২০২৬)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ= (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিস্পত্তির হার = (নিস্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিস্পত্তিযোগ্য 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
০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০%

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

২. আপিল নিস্পত্তির সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলেরে সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিস্পত্তির হার = (নিস্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিস্পত্তিযোগ্য 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%

* নিস্পত্তিযোগ্য 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 5.5.26

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

০৫/০৫/২৬

প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
প্লানিং এন্ড মনিটরিং বিভাগ
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

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

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (মে-২০২৬)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ= (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিস্পত্তির হার = (নিস্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিস্পত্তিযোগ্য 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
০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০%

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

২. আপিল নিস্পত্তির সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলেরে সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিস্পত্তির হার = (নিস্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিস্পত্তিযোগ্য 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%

* নিস্পত্তিযোগ্য 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 4.6.26

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

04/06/26

প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
প্লানিং এন্ড মনিটরিং বিভাগ
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

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

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (জুন-২০২৬)

১. অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ= (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিস্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিস্পত্তির হার = (নিস্পত্তিকৃত × ১০০/ (মোট নিস্পত্তিযোগ্য 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
০	০	০	০	০	০	০	০	০	১০০%

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

২. আপিল নিস্পত্তির সারসংক্ষেপ।

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

* নিস্পত্তিযোগ্য 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 7.7.26

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

০৭/০৭/২৬

প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ
উপমহাব্যবস্থাপক
প্লানিং এন্ড মনিটরিং বিভাগ
পেট্রোবাংলা, ঢাকা।