



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড  
(পেট্রোবাংলা'র একটি কোম্পানি)  
প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ  
ইন্টারনাল অডিট শাখা

“দুনীতিকে না বলুন, নৈতিকতা মেনে  
চলুন।”

“জ্বালানি নিরাপত্তা সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার।”

টেলিফোন: ০২৫৮৮৮৩১৪৪২, তথ্য বাতায়ন: pgcl.org.bd

স্মারক নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৪৯.৪৫.০০১.২১.৩১

১৮ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ০২ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২৩-২০২৪ এর লক্ষ্যমাত্রা সূচকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (সংযোজনী- ৬) মোতাবেক (জুলাই'২০২৩ – জুন'২০২৪ পর্যন্ত) স্ব-মূল্যায়নকৃত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ পেট্রোবাংলায় প্রেরণ।

মহোদয়,

পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড কর্তৃক স্বাক্ষরিত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২৩-২০২৪ –এর লক্ষ্যমাত্রার সূচকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (সংযোজনী- ৬) মোতাবেক জুলাই'২০২৩ হতে জুন'২০২৪ পর্যন্ত স্ব- মূল্যায়নকৃত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রমাণকসহ এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী কার্যব্যবস্থার জন্য প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত,

০২-০৭-২০২৪  
প্রকৌ. রুখসানা নাজমা ইছহাক  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
০২৫৮৮৮৩১৪৫৩  
md@pgcl.org.bd

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

#### দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপ-মহাব্যবস্থাপক, উৎপাদন ও বিপণন বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

স্মারক নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৪৯.৪৫.০০১.২১.৩১/১ (৪)

১৮ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ০২ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সকল মহাব্যবস্থাপক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।;
- ২। উপ-মহাব্যবস্থাপক, এমআইএস অ্যান্ড এইচইএস ডিপার্টমেন্ট, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
- ৩। ব্যবস্থাপক, আইসিটি শাখা, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
- ৪। উপ-ব্যবস্থাপক (সমন্বয়), ব্যবস্থাপনা পরিচালক-এর দপ্তর, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।



০২-০৭-২০২৪  
তৌফিক আল মমিন  
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
(অনিক)

## পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি

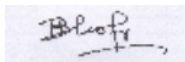
নলকা, সিরাজগঞ্জ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ – এর বার্ষিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্জন	অর্জিত মান
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের 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 সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		১০০%	১২.০০
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	১		১*	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬		১২	৩.০০
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১		২	৫.০০
		[২.২] প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১		২	৫.০০
২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে মোট অর্জন=												২৫.০০

## বিঃ দ্রঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ – এর কার্যক্রমসমূহের অনুচ্ছেদ ১.১.১ অনুযায়ী ১ম অর্ধবার্ষিকীতে জুলাই ২০২৩ হতে নভেম্বর ২০২৩ মাস পর্যন্ত কোন অভিযোগ না পাওয়ায় ৩১/১২/২০২৩ তারিখে ১টি স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয় এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে ডিসেম্বর ২০২৩ হতে মে ২০২৪ মাসে অভিযোগ পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয় নাই। তবে উল্লেখ্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ২০২৩-২০২৪ কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত কার্যক্রম হিসেবে উপর্যুক্ত সারণীর ২.২-এ বর্ণিত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২টি নিয়মিত সভা যথাক্রমে গত ১৮/১২/২০২৩ এবং ০৩/০৬/২০২৪ তারিখে আয়োজন করা হয়েছে।



০২-০৭-২০২৪  
মুহাম্মদ শফিউল্লাহ  
ব্যবস্থাপক



০২-০৭-২০২৪  
মোঃ সেলিম রেজা  
উপ-মহাব্যবস্থাপক



০২-০৭-২০২৪  
তৌফিক আল মমিন  
উপ-মহাব্যবস্থাপক

## সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রমানক

- (২) [১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সম্মুখে সভা আয়োজনের প্রমানক
- (৩) [১.২] জুলাই ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৪) [১.২] আগস্ট ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৫) [১.২] সেপ্টেম্বর ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৬) [১.২] অক্টোবর ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৭) [১.২] নভেম্বর ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৮) [১.২] ডিসেম্বর ২০২৩ মাসিক প্রতিবেদন
- (৯) [১.২] জানুয়ারি ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১০) [১.২] ফেব্রুয়ারি ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১১) [১.২] মার্চ ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১২) [১.২] এপ্রিল ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১৩) [১.২] মে ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১৪) [১.২] জুন ২০২৪ মাসিক প্রতিবেদন
- (১৫) [২.১] ১ম ষাণ্মাসিকে অনুষ্ঠিত প্রশিক্ষন (অফিস আদেশ, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা ও হাজিরা) - এর প্রমানক
- (১৬) [২.১] ২য় ষাণ্মাসিক অনুষ্ঠিত প্রশিক্ষন (অফিস আদেশ, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা ও হাজিরা) - এর প্রমানক
- (১৭) [২.২] ১ম ষাণ্মাসিক (১ম অংশীজন সভার কার্যবিবরণী, সভার বিজ্ঞপ্তি ও হাজিরা) - এর প্রমানক
- (১৮) [২.২] ২য় ষাণ্মাসিক (২য় অংশীজন সভার কার্যবিবরণী, সভার বিজ্ঞপ্তি ও হাজিরা) - এর প্রমানক