

**রূপান্তরিত প্রাকৃতিক গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (আরপিজিসিএল)**  
(গেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২-২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন (২য় কোয়ার্টার)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র       | মান | কার্যক্রম  | কর্মসম্পাদন সূচক   | একক         | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্য মাত্রা ২০২২-২-২০২৩ |          |       |         |                 | ১ম কোয়ার্টারে অর্জিত মান | ২য় কোয়ার্টারে অর্জিত মান | ক্রমপূঞ্জিত মান | মন্তব্য/প্রধানিক সংযুক্ত (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)   |
|---------------------------|-----|--|--|-------------|------------------------|---------------------------|----------|-------|---------|-----------------|---------------------------|----------------------------|-----------------|---|
|                           |     |  |  |             |                        | অসাধারণ                   | অতিউত্তম | উত্তম | চলতিমান | চলতি মানের নিচে |                           |                            |                 |   |
| ১                         | ২   | ৩  | ৪  | ৫           | ৬                      | ১০০%                      | ৯০%      | ৮০%   | ৭০%     | ৬০%             | ১৪                        | ১৫                         | ১৬              | ১৭  |
| প্রাতিষ্ঠানিক             | ১৪  | [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ<br>[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ<br>[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ<br>[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন<br>[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে চেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | [১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত<br>[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত<br>[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত<br>[২.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ সভা আয়োজিত<br>[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত | সংখ্যা<br>% | ৪<br>৮                 | ৯০%                       | ৮০%      | ৭০%   | ৬০%     | ৫০%             | ১৪                        | ১৫                         | ১৬              | ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যার হালনাগাদকরণ তথ্য<br>নিষ্পত্তিকৃত প্রতিবেদন<br>মাসিক প্রতিবেদন<br>ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন |
| পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন | ১১  |  |  | সংখ্যা      | ৩                      | ৯০%                       | ৮০%      | ৭০%   | ৬০%     | ৫০%             | ১৪                        | ১৫                         | ১৬              | ১৭  |
| মোট:                      | ২৫  |  |  | সংখ্যা      | ৮                      | ৯০%                       | ৮০%      | ৭০%   | ৬০%     | ৫০%             | ১৪                        | ১৫                         | ১৬              | ১৭  |

মোট অর্জিত মান: ৮.২৫০

*Signature*  
০৬/১০/২০২৩  
তাহমিনা বেগম  
উপমহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ও  
জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট

*Signature*  
০৬/১০/২০২৩  
তাহমিনা বেগম  
উপমহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ও  
জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট