



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম ইন্সটিটিউট
প্লট- ৫/ এ, সেক্টর- ৮, উত্তরা মডেল টাউন, ঢাকা-১২৩০।
www.bpi.gov.bd



স্মারক নম্বর: ২৮.০৪.০০০০.০০৩.১৬.০২৪.১৮.২

১৮ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০২ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতির যান্মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২৩ - ডিসেম্বর, ২০২৩) প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম ইন্সটিটিউটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর বাস্তবায়ন অগ্রগতির যান্মাসিক প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২৩ - ডিসেম্বর, ২০২৩) নির্ধারিত ছকে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

০২-০১-২০২৪

খেনচান

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

+৮৮০২৮৯৩৩৩৩৪ (ফোন)

+৮৮০২৮৯৩৩৩৩৬ (ফ্যাক্স)

dg@bpi.gov.bd

সচিব, সচিবের দপ্তর, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্মসচিব, প্রশাসন-৩ অধিশাখা, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।



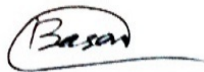
প্রতিবেদনের অংশ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২৩-ডিসেম্বর, ২০২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	মন্তব্য
						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 সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	শূন্য অভিযোগ
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	১	-	১	১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি আয়োজিত হয়েছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		১২	১০	৭	৬	-	৬	প্রতিবেদন প্রেরিত
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	১	১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি আয়োজিত হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	১	১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি আয়োজিত হয়েছে।



০২-০১-২০২৪
মোঃ শরীফুল ইসলাম
সহকারী পরিচালক



০২-০১-২০২৪
মোঃ আবুল বাসার
উপপরিচালক