

যমুনা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড

যমুনা ভবন, আগ্রাবাদ বা/এ, চট্টগ্রাম।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ অর্থবছরের
ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) অর্জন প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪ (২য় ত্রৈমাসিক)	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	২০	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	প্রাপ্ত ৩ টি অভিযোগের মধ্যে ৩ টি নিষ্পন্ন করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোন অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়া যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	-	-	১	-	১	১টি সভা আয়োজিত হয়েছে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২	১০	৭	৬	-	৩		
সক্ষমতা অর্জন	০৫	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা/ স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা/ স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	১	১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।

(Signature)

(Signature)

Atahad Asgar Chowdhury
Deputy General Manager (Audit)
JAMUNA OIL COMPANY LIMITED
Jamuna Bhaban, Agrabad C/A
Chattogram

Md. Yusuf Khandaker
AGM (Technical Services)
Jamuna Oil Company Limited
Agrabad, Chittagong