RPGCL

A Company of Petrobangla

রূপান্তরিত প্রাকৃতিক গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
আরপিজিসিএল ভবন, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা
www.rpgcl.org.bd

সূত্র: ২৮.১৯.০০০০.৩০৫.০৭.০০২.২২ ৫৭৬ তারিখ: ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের (স্টেকহোল্ডারগণকে) অবহিতকরণের লক্ষ্যে ২১-০৯-২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ১ম অনলাইন সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	প্রকৌ. মোঃ আলমগীর সরকার মহাব্যবস্থাপক (পিঅ্যান্ডডি), এপিএ টিম লিডার, আরপিজিসিএল।
সভার তারিখ	:	২১-০৯-২০২৩
সভার সময়	:	বেলা ১২:৩০ মি.
স্থান	:	অনলাইন ভিডিও সিস্টেম।
উপস্থিতি	:	রেকর্ডেড [আরপিজিসিএল ও পেট্রোবাংলার অধীন কোম্পানিসমূহের অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কর্মকর্তা ও বিভিন্ন সিএনজি স্টেশনের স্টেকহোল্ডারগণ।]

২.১। পেট্রোবাংলার সাথে আরপিজিসিএল-এর স্বাক্ষরিত ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত [২.২] নং কার্যক্রম 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিতকরণ সভা আয়োজন' বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে অংশীজনের সমন্বয়ে অবহিতকরণের ১ম সভায় সভাপতি সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানান। সভাপতির অনুমতিক্রমে আরপিজিসিএল-এর অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস এর ফোকাল পয়েন্ট এ বিষয়ে কার্যপত্র উপস্থাপন করেন। সভায় আরপিজিসিএল-এর জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট (অনিক), এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কর্মকর্তাগণ এবং বিভিন্ন সিএনজি স্টেশনের স্বত্তাধিকারীগণ ভার্চুয়ালি/অনলাইনে সংযুক্ত ছিলেন।

২.২। সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় সভায় অন-লাইনে সংযুক্ত সকলকে শুভেচ্ছা এবং সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা করে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে আরপিজিসিএল-এর উপমহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) এবং জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট ও অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভাকে অবহিত করেন যে, পেট্রোবাংলার সাথে আরপিজিসিএল-এর স্বাক্ষরিত ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় নিম্নবর্ণিত ৫ টি কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত আছে:

(ক) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিস্পত্তি;

(খ) যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন;

(গ) অভিযোগ নিস্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ;

(ঘ) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন;

(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন;

২৭/৯/২৩ ২৭.০৯.২০২৩

২.৩। আরপিজিসিএল-এর জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট অবহিত করেন, উপর্যুক্ত ৫ টি কার্যক্রমের মধ্যে উপ-অনুচ্ছেদ (ঙ)-এ বর্ণিত কার্যক্রমটি হলো- "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন"। উক্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২ টি সভা আয়োজন করতে হবে। সভায় বিভিন্ন সিএনজি স্টেশনের স্টেকহোল্ডারগণ-কে প্রদত্ত সেবার মান বিষয়ে জানতে চাওয়া হলে তারা জানান আরপিজিসিএল কর্তৃক প্রদত্ত সেবার মান সন্তোষজনক। যদি কোনো অফিসে প্রথম ৫ মাসে (জুলাই-নভেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে প্রথম অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজনের বিষয়ে উল্লেখ আছে। একইভাবে যদি কোনো অফিসে পরবর্তী ৬ মাসে (ডিসেম্বর-মে) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (জুন) স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজনের বিষয়ে উল্লেখ আছে। সভায় কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জানান যে, গত ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ধারাবাহিকতায় চলতি অর্থবছর ২০২৩-২০২৪ এ কোম্পানি পর্যায়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বা জিআরএস এর কার্যক্রম সঠিকভাবে বাস্তবায়নে করা যায় এ বিষয়ে সকলের আন্তরিক সহযোগিতা অব্যাহত থাকবে বলে আশা প্রকাশ করা হয়।

২.৪। সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

২.৪.১। পূর্বের ধারাবাহিকতায় নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করতে হবে;

২.৪.২। প্রথম ৫ মাসে (জুলাই-নভেম্বর) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না গেলে, সে ক্ষেত্রে প্রথম অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (ডিসেম্বর) স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে। একইভাবে যদি পরবর্তী ৬ মাসে (ডিসেম্বর-মে) জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ মাসে (জুন) স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে;

২.৪.৩। উভয় অর্ধবার্ষিকীতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক একটি করে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে;

২.৪.৪। উভয় অর্ধবার্ষিকীতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি করে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করতে হবে;

২.৪.৫। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আপীল ও অনিক কর্মকর্তার তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণে বাধ্যবাধকতা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্তও কর্ম পরিকল্পনায় অন্তর্ভূক্ত নেই। তবে কোনো কারণে আপীল ও অনিক কর্মকর্তার তথ্য পরিবর্তন হলে কোম্পানির ওয়েবসাইটে দ্রুত হালনাগাদ করতে হবে।

সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি মহোদয় সভার কার্যক্রম সমাপ্ত করেন।

২০.০৯.২০২৩

প্রকৌ. মোঃ আলমগীর সরকার
মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)
এপিএ টিম লিডার, আরপিজিসিএল

অনুলিপি:

১। পরিচালক (প্রশাসন), প্রশাসন পরিদপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।
২। উপমহাব্যস্থাপক (এলএনজি), জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, পেট্রোবাংলা।
৩। ব্যবস্থাপক টু ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আরপিজিসিএল, ঢাকা।
৪। উপব্যবস্থাপক (আইসিটি), আরপিজিসিএল, ঢাকা: ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ।
৫। অফিস কপি।