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

তারিখ: ২৯ ফেব্রুয়ারি ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের (স্টেকহোল্ডারগণকে) অবহিতকরণের লক্ষ্যে ২৯-০২-২০২৪ খ্রিষ্টাব্দে অনুষ্ঠিত ২য় অনলাইন সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	প্রকৌ. মোঃ আলমগীর সরকার মহাব্যবস্থাপক (পিঅ্যান্ডডি), এপিএ টিম লিডার, আরপিজিসিএল।
সভার তারিখ	:	২৯-০২-২০২৪
সভার সময়	:	বেলা ১১:৪৫ মি.
স্থান	:	অনলাইন ভিডিও সিস্টেম।
উপস্থিতি	:	রেকর্ডেড [আরপিজিসিএল ও পেট্রোবাংলার অধীন কোম্পানিসমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কর্মকর্তা ও আশুগঞ্জ কনডেনসেট হ্যান্ডলিং স্থাপনা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন রিফাইনারী কোম্পানির প্রতিনিধিগণ।]

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 অবহিতকরণের লক্ষ্যে আরপিজিসিএল এর মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ও আহবায়ক, এপিএ টিমের সভাপতিত্বে পেট্রোবাংলা ও এঁর অধীন কোম্পানিসমূহের জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এবং এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে একটি সভা ২৯-০২-২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ রোজ বৃহস্পতিবার বেলা ১১.৪৫ টায় অনলাইন ভিডিও সিস্টেমে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় পেট্রোবাংলা এবং এঁর অধীন কোম্পানিসমূহের মধ্যে বিজিএফসিএল, বাপেক্স, এসজিএফএল, পিজিসিএল, জিটিসিএল, জালালাবাদ, বিজিডিসিএল, এসজিসিএল, বিসিএমসিএল, এমজিএমসিএল ও কেজিডিসিএল-এর প্রতিনিধিসহ আরপিজিসিএল-এর আশুগঞ্জস্থ কনডেনসেট হ্যান্ডলিং স্থাপনা থেকে কনডেনসেট গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠান এ্যাকোয়া রিফাইনারি লিমিটেড, সুপার পেট্রোকেমিক্যাল লিমিটেড এবং পেট্রোম্যাক্স রিফাইনারি লিমিটেড-এর প্রতিনিধিবৃন্দ সভায় অংশগ্রহণ করেন।

২। সভার শুরুতে সভাপতি সভায় অন-লাইনে সংযুক্ত সকলকে শুভেচ্ছা এবং সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা করে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় অবহিত করা হয় আরপিজিসিএল-এর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় নিম্নবর্ণিত ৫ টি কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত আছে:

(ক) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি;
(খ) যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন;
(গ) অভিযোগ নিষ্পত্তি 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 (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি);
(ঙ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি);

৩। আরপিজিসিএল-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অনুচ্ছেদ ২.২ এর (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 আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। নির্দেশনা মোতাবেক কোম্পানির বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে গত ২১-০৯-২০২৩ খ্রিষ্টাব্দে ১ম সভা এবং ২৯-০২-২০২৪ খ্রিষ্টাব্দে ২য় সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় অংশীজন প্রতিষ্ঠান এ্যাকোয়া রিফাইনারি লিমিটেড, সুপার পেট্রোকেমিক্যাল লিমিটেড এবং পেট্রোম্যাক্স রিফাইনারি লিমিটেড-এর প্রতিনিধিবৃন্দ পর্যায়ক্রমে বক্তব্য প্রদান করেন। অংশীজন প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধিবৃন্দ আরপিজিসিএল-এর সঙ্গে তাদের ব্যবসায়িক চুক্তির বিপরীতে বরাদ্দকৃত কনডেনসেট সরবরাহের বিষয়ে সন্তোষ প্রকাশ করেন এবং আরপিজিসিএল- এর কার্যক্রমের বিষয়ে তাঁদের কোন অভিযোগ নেই বলে জানান।

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত [১.১.১] নং কার্যক্রম ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী 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। প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে জিআরএস সিস্টেমে গত ০২-১১-২০২৩ খ্রিষ্টাব্দে একটি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়। ২য় অর্ধবার্ষিকীতে অদ্যবধি অনলাইন/অফলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। তবে অনলাইন/অফলাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া না গেলে জুন'২০২৪ মাসে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে।

৫। আরপিজিসিএল-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত [২.১] নং কার্যক্রমটি হলো- "নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন"। উক্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক বিষয়ক ২ টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। নির্দেশনা মোতাবেক কোম্পানির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে ২৬-০৯-২০২৩ খ্রিষ্টাব্দে ১টি ও দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে ১৯-০২-২০২৪ খ্রিষ্টাব্দে ১টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়।

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

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

৬.২। দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে (ডিসেম্বর-মে) জিআরএস সিস্টেমে/অফলাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে ক্ষেত্রে দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর শেষ (জুন'২০২৪) মাসে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন করতে হবে;

৬.৩। 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।

২৭.২.২০২৪

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

<u>অনুলিপি</u>:

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