



জালালাবাদ গ্যাস ট্রান্সমিশন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম লিমিটেড  
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)  
গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট।



সূত্র নং ২৮.১৬.৯১০০.০৪১.৯৯.০০১.২২.৩৫৩

তারিখ ৩১.০৫.২০২২

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।

সভাপতি	: প্রকৌ: খান মো: জাকির হোসাইন, মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন, চলতি দায়িত্ব) আহ্বায়ক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক কমিটি
তারিখ	: ৩১-০৫-২০২২
সময়	: দুপুর ১২:০০ ঘটিকা
স্থান	: উপ মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি সিলেট জোন) দপ্তর

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে এমআইএস ডিপার্টমেন্টের উপমহাব্যবস্থাপক, চলতি দায়িত্ব অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ দাখিল, অভিযোগের প্রকারভেদ, আপীল পদ্ধতি ইত্যাদি বিষয়ে জিআরএস গাইড লাইন সংক্ষিপ্ত ভাবে সভায় উপস্থাপন করেন।

২। ইউরো বাংলা সিরামিক এর প্রতিনিধি জনাব মো: আব্দুল মালিক সভাকে অবহিত করেন যে, সরকারি অফিসের প্রতি আমাদের একটা ভীতি ছিল। আমরা খুশী হয়েছি যে, আপনারা নিজেরাই ডেকে এনেছেন নিজেদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দেয়ার জন্য। এতে আমরা খুশী হয়েছি।

৩। কোম্পানির বাণিজ্যিক গ্রাহক মেসার্স সালাম রেস্টুরেন্ট এর প্রতিনিধি সভাকে জানান যে দীর্ঘদিন লোড বৃদ্ধি না করার কারণে ব্যবসার পরিধি বৃদ্ধি পেলেও গ্যাসের অপ্রতুল সরবরাহের কারণে বিবৃপ অবস্থার মধ্যে আছি। শ্রমিকদের বেকারত্ব বাড়াচ্ছে।

৪। যোপাল সিএনজি গ্রাহক প্রতিনিধি মি: অসিত চক্রবর্তী সভায় উল্লেখ করেন যে লোড বৃদ্ধি না করায় বর্তমানে অধিকতর চাহিদার মোকাবেলায় আমাদের হিমশিম খেতে হচ্ছে। এ বিষয়ে সরকারি নীতিমালা এবং করণীয় বিষয়ে বিস্তারিত সভায় উল্লেখ করা হয়।

৫। শিল্প গ্রাহক সিয়াম ফুড এর প্রতিনিধি বলেন যে, শিল্প শ্রেণিতে একই গ্রাহকের নতুন ইউনিটে গ্যাস সরবরাহের জন্য কোম্পানি হতে ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন।

৬। আবাসিক গ্রাহক মো: আব্দুল হক সভাকে অবহিত করেন যে, সরবরাহ লাইনে গ্যাসের লিক হলে এবং কোন গ্রাহক অতিরিক্ত চুলা ব্যবহার করলে আমরা কোন ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারি।

আলোচ্য আলোচনার শ্রেণিতে কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক (উত্তর) প্রকৌ: এবিএম শরীফ আইন ও নীতিমালা অনুযায়ী যথাযথ তথ্য উপস্থাপনা করে তাৎক্ষণিক সমাধান দিয়েছেন। এভাবে সভাটি একটি সুন্দর অবয়বে পরিপূর্ণতা পেয়েছে।

৭। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত পূহিত হয় :-

ক। গ্রাহকের অভিযোগ, দাপ্তরিক অভিযোগ লিখিত, ই-মেইল অথবা জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে, জালালাবাদ গ্যাসের প্রধান অফিসে এবং আবিধায় স্থাপিত অভিযোগ বাক্সের মাধ্যমে দাখিল করা যাবে এবং জালালাবাদ গ্যাসের পক্ষ থেকে অযোগ্য দ্রুততম সময়ে নিষ্পন্ন করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

খ। গ্যাস আইন ২০১০, গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪, সরকারি হালনাগাদ নির্দেশনা এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সেবা না পাওয়া গেলে কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। উল্লেখ্য, সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক শিল্প, চা-শ্রেণিসহ যে সকল নতুন/বর্ধিত সংযোগ চালু রয়েছে সে আলোকে দ্রুত ব্যবস্থা নেয়ার জন্যে সকলকে অবহিত করা যেতে পারে।

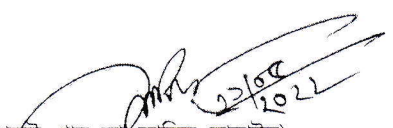
গ। নাগরিক, দাপ্তরিক ও প্রাতিষ্ঠানিক অভিযোগের বিষয়ে কোম্পানির সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীকে অবহিত করার জন্য জিআরএস গাইড লাইন স্ট্যাডি করার জন্য পরামর্শ দেয়া যেতে পারে।

চলমান পাতা -২

ঘ। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গাইড লাইন প্রতিপালনের মাধ্যমে সরকারি সেবা জনগনের দোড় গোরায় পৌছে দেয়ার জন্য কোম্পানির স্টেকহোল্ডারদের সাথে আন্তরিক হওয়ার বিষয়ে সকল আবিকাকে উৎসাহ প্রদান করা যেতে পারে।

ঙ। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে কোন প্রতিবন্ধকতা/সীমাবদ্ধতা পরিলক্ষিত হলে আহ্বায়ক, জিআরএস কে অবহিত করা যেতে পারে।

চ। আর কোন আলোচনা না থাকায় কোম্পানির স্বার্থে অভিযোগ প্রদানের জন্য সকলকে আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করা হয়।

  
(প্রার্থী: খান মো: জাকির হোসাইন)  
মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন, চলতি দায়িত্ব)  
জেজিটিডিএসএল, সিলেট।

অনুলিপি :-

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জেজিটিডিএসএল, সিলেট।
- ২। ব্যবস্থাপক (আইটি), জেজিটিডিএসএল, সিলেট (ওয়েব সাইটে প্রকাশ করার জন্য)।
- ৩। দপ্তর নথি।