

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত বিষয়ে অনুষ্ঠিত ১ম প্রান্তিকের অংশীজনের
সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি : জনাব মোঃ আজিজুল ইসলাম
অতিরিক্ত সচিব, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
তারিখ : ১১ অক্টোবর, ২০২১
সময় : বেলা ১১:০০ টা
স্থান : অনলাইন সিস্টেম।
উপস্থিত সদস্য : রেকর্ডেড।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের উপসচিব (প্রশাসন-৩) মোল্লা মিজানুর রহমান আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় বিভিন্ন বিষয় উপস্থাপন করেন। তিনি সভাকে অবহিত করেন এই বছর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনায় দুটি অংশীজনের সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। সে অনুসারে আজকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকরণ সংক্রান্ত ১ম সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে।

০২। তিনি সভাকে আরও অবহিত করেন এ বছর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সাথে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অন্তর্ভুক্ত করেছে। সে অনুসারে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে দাখিলকৃত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অংশ হিসেবে প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে অংশীজনের সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে সভাপতি এ বিভাগের আওতাধীন প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে অংশীজনের সভা করে এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন এ বিভাগে প্রেরণের বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করেন।

০৩। জ্বালানি সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা সচেষ্ট থাকবে এবং প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠান অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রতিবেদন এ বিভাগে প্রেরণ করবে। উপসচিব (প্রশাসন-৩) সভাকে অবহিত করেন, যে সকল দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপলোড করা নাই জরুরি ভিত্তিতে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপলোড করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করেন।

০৪। বিপিসি'র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সভাকে অবহিত করেন ইতমধ্যে অভিযোগ প্রতিকার নিষ্পত্তিকরণের নিমিত্ত প্রতিষ্ঠানটি এপিএমএস সফটওয়্যার এর আওতায় রয়েছে। তাছাড়া প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে এবং অভিযোগ প্রতিকার এবং প্রতিকারের বিষয়ে অনিক ও আনিক যথেষ্ট সচেষ্ট রয়েছে। পেট্রোবাংলার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সভাকে অবহিত করেন গত তিন মাসে পেট্রোবাংলায় ১৯টি অভিযোগ দাখিল করা হয় এর মধ্যে ১৫টি অভিযোগ ইতমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। পেট্রোবাংলায় এখন পর্যন্ত কোন প্রশিক্ষণ আয়োজন করা সম্ভব হয়নি তবে অংশীজনের সভা আয়োজন করা হয়েছে। জিএসবির প্রতিনিধি সভাকে জানান গত তিন মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি, যদি পাওয়া যায় তবে তা যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হবে। বিএমডি প্রতিনিধি সভাকে জানান গত তিন মাসে দুটি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে এবং তা যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

তাছাড়া, কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী প্রশিক্ষণ ও অংশীজনের সভা আয়োজন করা হয়েছে। হাইড্রোকার্বন ইউনিটের প্রতিনিধি জানান ইতোমধ্যে এপিএমএস সফটওয়্যারে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কার্যক্রম দাখিল করা হয়েছে। বিপিআই প্রতিনিধি জানান এ পর্যন্ত কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি, পাওয়া গেলে তা নিষ্পত্তি করা হবে। ২০২১-২২ অর্থ বছরে কর্মপরিকল্পনায় ৪টি প্রশিক্ষণের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে এবং ইতোমধ্যে ১টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে। বিস্ফোরক পরিদপ্তর সভাকে অবহিত করেন গত তিন মাসে বিস্ফোরক পরিদপ্তরে কিছু অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে এবং তা নিষ্পত্তি করা হয়েছে। তাছাড়া, অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সেবা গ্রহীতাদের সাথে অংশীজনের সভা অনুষ্ঠানের আয়োজন করা হবে। কোম্পানিসমূহের মধ্যে তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানির সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সভাকে অবহিত করেন ইতোমধ্যে ৫১১টি অভিযোগ দাখিল করা হয়েছে এবং এর মধ্যে ৪৬৯টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে তিতাস গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি যথেষ্ট সচেতন রয়েছে। ইতোমধ্যে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে এবং অচিরেই সেবা গ্রহীতাদের সাথে অংশীজনের সভা করা হবে।

বিইআরসি'র প্রতিনিধি সভাকে অবহিত করেন ইত:পূর্বে বিইআরসি জিআরএস সিস্টেমে ছিল না। বর্তমানে বিইআরসি জিআরএস সিস্টেমে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে। সে প্রেক্ষিতে অনিক এবং অনিক নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে। যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা) সভাকে অবহিত করেন অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে বিইআরসি'র ক্ষেত্র বিশাল। অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়ে বিইআরসি যথেষ্ট সচেতন থাকবে মর্মে সভায় অভিমত ব্যক্ত করা হয়।

০৫। এ বিভাগের প্রোগ্রামার সভাকে অবহিত করেন ২০২১-২২ অর্থ বছরে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তির সাথে যুক্ত করে এপিএমএস সফটওয়্যার এর আওতায় আনা হয়েছে। তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি এপিএমএস সফটওয়্যার এর সাথে যুক্ত নয় বিধায় তাদের অভিযোগসমূহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের গনণায় আসবে না। তিনি তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানিকে এপিএমএস সফটওয়্যার এর আওতায় আসার পরামর্শ প্রদান করেন।

০৬। যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) সভাকে অবহিত করেন এ বিভাগের প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির সিটিজেন চার্টার অফিসে নির্ধারিত স্থানে ঝুলিয়ে রাখা আছে। ৪র্থ পর্যায়ের সিটিজেন চার্টারে প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ, সেবামূল্য, সেবা প্রদানের সম্ভাব্য সময় যেমন উল্লেখ থাকে তেমনি ভাবে কোন সেবা পেতে ভোগান্তির সম্মুখীন হলে কার কাছে, কিভাবে অভিযোগ করবে তার প্রকাশ করতে হবে। দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানিসমূহ তাদের সেবাগ্রহীতাদের সাথে অংশীজনের সভা করতে হবে উন্মুক্ত স্থানে এবং মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদেরকে উক্ত সভায় উপস্থিত নিশ্চিত করতে হবে। মাসিক সমন্বয় সভায় এ সংক্রান্ত বিষয়ে প্রতিবেদন উপস্থাপন করতে হবে মর্মে তিনি সভাকে অবহিত করেন। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থ কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে কোন প্রতিবন্ধকতা/সীমাবদ্ধতা পরিলক্ষিত হলে তা এ বিভাগকে অবহিত করার বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়।

০৭। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে দাখিলকৃত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অন্তর্ভুক্ত করায় কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে অংশীজনের সভা আয়োজন করবে এবং সভার কার্যবিবরণী এ বিভাগে প্রেরণ করবে।

(খ) জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট যে কোন অভিযোগ দ্রুততম সময়ের মধ্যে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা সচেষ্ট থাকবে।

(গ) যে সকল দপ্তর/সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের ওয়েব সাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা এবং আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপলোড করা নাই জরুরি ভিত্তিতে তা ওয়েব সাইটে আপলোড করতে হবে;

(ঘ) দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক যে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করার পর তা আবশ্যিকভাবে ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং পত্র মাধ্যমে এ বিভাগকে অবহিত করতে হবে;

(ঙ) এ বিভাগের আওতাধীন সকল প্রতিষ্ঠানসমূহ সিটিজেন চার্টার-এর ন্যায় অভিযোগ প্রতিকার নিষ্পত্তির লক্ষ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা এবং আপীল কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর প্রতিষ্ঠানের সম্মুখে/ওয়েবসাইটে/নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতে হবে।

(চ) দপ্তর/সংস্থার অংশীজনের সভায় এ বিভাগের কর্মকর্তার উপস্থিতি নিশ্চিত করতে হবে।

(ছ) দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিষয়ে কোন প্রতিবন্ধকতা/সীমাবদ্ধতা পরিলক্ষিত হলে এ বিভাগকে অবহিত করতে হবে।

০৮। অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

স্বাক্ষরিত/-

১১/১০/২০২১

(মোঃ আজিজুল ইসলাম)

অতিরিক্ত সচিব

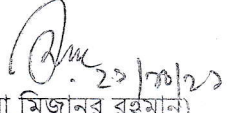
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
প্রশাসন-৩ অধিশাখা
www.emrd.gov.bd

নং-২৮.০০.০০০০.০২৮.২৭.০০১.১৮(অংশ-২)- ০১৫

অবগতি/প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

তারিখ: ৫ কার্তিক, ১৪২৮
২১ অক্টোবর, ২০২১


(মোস্তা মিজানুর রহমান)
উপসচিব
ফোন: ২২৩৩৮৯০৫৮

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। অতিরিক্ত সচিব, অতিরিক্ত সচিবের দপ্তর (প্রশাসন), জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।
- ২। চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম কর্পোরেশন।
- ৩। চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।
- ৪। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম ইন্সটিটিউট।
- ৫। মহাপরিচালক, খনিজ সম্পদ উন্নয়ন ব্যুরো (বিএমডি)।
- ৬। যুগ্মসচিব (প্রশাসন), জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।
- ৭। যুগ্মসচিব (পরিকল্পনা), জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।
- ৮। মহাপরিচালক, হাইড্রোকার্বন ইউনিট।
- ৯। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ ভূতাত্ত্বিক জরিপ অধিদপ্তর।
- ১০। প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক, বিস্ফোরক পরিদপ্তর, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
- ১১। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।
- ১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড।
- ১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স)।
- ১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)।
- ১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পদ্মা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড।
- ১৬। ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, মেঘনা পেট্রোলিয়াম লিমিটেড।
- ১৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, যমুনা অয়েল কোম্পানী লিমিটেড।
- ১৮। প্রোগ্রামার, আইসিটি শাখা, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ।