

স্মারক নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৪৯.৪৫.০০২.১৯.২৩

তারিখ: ১৯ বৈশাখ ১৪৩১

০২ মে ২০২৪

বিষয়: জি.আর.এস কমিটি কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত এপ্রিল ২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

মহোদয়,

পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড-এর জি.আর.এস কমিটি কর্তৃক অভিযোগ সংক্রান্ত এপ্রিল ২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন আপনার সদয় অবগতির নিমিত্ত প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত,

২-৫-২০২৪

প্রকৌ. রুখসানা নাজমা ইছহাক

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোন: ০২৫৮৮৮৩১৪৫৩

ইমেইল: md@pgcl.org.bd

চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), এলএনজি সেল, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

স্মারক নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৪৯.৪৫.০০২.১৯.২৩/১(৯)

তারিখ: ১৯ বৈশাখ ১৪৩১

০২ মে ২০২৪

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) সকল মহাব্যবস্থাপক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
- ২) উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্টোর ডিপার্টমেন্ট, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
- ৩) উপ-মহাব্যবস্থাপক, এমআইএস অ্যান্ড এইচইএস ডিপার্টমেন্ট, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
- ৪) ব্যবস্থাপক, আইসিটি শাখা, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
- ৫) সহকারী প্রকৌশলী (সমন্বয়), ব্যবস্থাপনা পরিচালক-এঁর দপ্তর, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

২-৫-২০২৪

তৌফিক আল মমিন

উপ-মহাব্যবস্থাপক

# পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: এপ্রিল- ২০২৪

## ১. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগ			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তির হার x ১০০(মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০	০	০	০	৫	৫	৩	০	০	০	১০০.০০%

## ২. আপিলের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ (মোট আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
০	০	০	০	০	০	০	০	১০০.০০%

বিঃ দ্রঃ

ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ -এর কার্যক্রমের ১.১ অনুচ্ছেদ অনুযায়ী ২৭/১২/২০২৩ তারিখে অফলাইনে/ কোম্পানির স্বচ্ছ অভিযোগ বাক্সে যে ০১টি (এক) অভিযোগ পাওয়া গিয়েছিল তা জানুয়ারি- ২০২৪ মাসে নিষ্পন্ন করা হয়েছে।

খ) মার্চ ২০২৪ মাসে প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রাপ্ত ০১ টি অভিযোগ প্রচলিত পদ্ধতিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

গ) ২২.০৩.২০২৪ তারিখে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে যে ০২ টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে তা চলতি মাসে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

ঘ) ২৭.০৩.২০২৪ তারিখে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে যে ০১ টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে তা চলতি মাসে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

২-৫-২০২৪ ১২:৯:৫৪  
মুহাম্মদ শফিউল্লাহ  
ব্যবস্থাপক, ইন্টারনাল অডিট শাখা  
পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

২-৫-২০২৪ ১২:৪৩:৫৮  
মোঃ সেলিম রেজা  
উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্টোর ডিপার্টমেন্ট  
পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

২-৫-২০২৪ ১৩:২২:২৯  
তৌফিক আল মমিন  
উপ-মহাব্যবস্থাপক, সেন্ট্রাল রেভিনিউ ডিপার্টমেন্ট  
পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড