



তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড

সাধারণ প্রশাসন শাখা

[www.titasgas.org.bd](http://www.titasgas.org.bd)

তিতাস গ্যাস ভবন, ১০৫- কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাওরান

বাজার বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা- ১২১৫

নম্বর: ২৮.১৩.০০০০.০৪৩.১৮.০০১.২২.৮৫০

তারিখ: ১৬ কার্তিক ১৪২৯

০১ নভেম্বর ২০২২

### অফিস আদেশ

বিষয়: অভিযোগ সংক্রান্ত সরকারি ওয়েবসাইট ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি প্রসঙ্গে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনার ২.১ অনুচ্ছেদ অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইন এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের বাধ্যবাধকতা রয়েছে এবং এতে ৮(আট) নম্বর বরাদ্দ রয়েছে। অভিযোগ সংক্রান্ত সরকারি ওয়েবসাইট ([www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd)) বা GRS অ্যাপ'স হতে সরাসরি কিংবা পেট্রোবাংলার মাধ্যমে প্রেরিত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি/মতামত প্রদানের নিমিত্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক কোম্পানির সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তরে প্রেরণ করা হলেও উক্ত বিভাগ/দপ্তরসমূহ GRS ব্যবস্থায় প্রশাসনিক Log In না করায় অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত হচ্ছেন না এবং নিষ্পত্তি করছেন না। ফলশ্রুতিতে উক্ত অভিযোগসমূহ অনিষ্পন্ন থেকে যাচ্ছে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির হার দিন দিন হ্রাস পাচ্ছে। এতে করে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)-তে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে নম্বর প্রাপ্তিতে প্রভাব পড়বে।

এমতাবস্থায়, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত কর্মপরিকল্পনা যথাযথভাবে বাস্তবায়ন ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় জিআরএস এর জন্য বরাদ্দকৃত পূর্ণ নম্বর প্রাপ্তির লক্ষ্যে নিম্নরূপ নির্দেশনা অনুসৃত হবে:

- ১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগসমূহ GRS নীতিমালা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করতে হবে।
- ২) কোম্পানির ই-নথি ব্যবহারকারী সকল কর্মকর্তা ই-নথির আইডি ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে GRS অ্যাপ'স এ Log In করে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করতে হবে।

এ আদেশ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জারি করা হলো।

১-১১-২০২২

সারওয়াত জাহান

উপমহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

ফোন: ৫৫০১২৭০৯

নম্বর: ২৮.১৩.০০০০.০৪৩.১৮.০০১.২২.৮৫০/১(২৯১)

তারিখ: ১৬ কার্তিক ১৪২৯  
০১ নভেম্বর ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:

- ১) মহাব্যবস্থাপক (সাধারণ)- সকল
- ২) মহাব্যবস্থাপক (কারিগরি)- সকল
- ৩) মহাব্যবস্থাপক (হিসাব)- সকল
- ৪) উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ)- সকল
- ৫) উপমহাব্যবস্থাপক (কারিগরি)- সকল
- ৬) উপমহাব্যবস্থাপক (হিসাব)- সকল
- ৭) ব্যবস্থাপক (সাধারণ)- সকল
- ৮) ব্যবস্থাপক (কারিগরি)- সকল
- ৯) ব্যবস্থাপক (হিসাব)- সকল
- ১০) ব্যবস্থাপক (সমন্বয়), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড
- ১১) অফিস কপি।



১-১১-২০২২

সারওয়াত জাহান

উপমহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)