

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
১০৫ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ
কাওরান বাজার বা/এ.
ঢাকা-১২১৫।

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কিত সভা।

তারিখঃ ২৭-০৩-২০২৩ খ্রি.

সময়ঃ ১১.০০ ঘটিকা (Zoom meeting)

সভাপতিঃ মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ও আহবায়ক, এপিএ কমিটি।

আলোচনাঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর ফোকাল পয়েন্ট সভায় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করে কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ও আহবায়ক, এপিএ মহোদয়কে তার বক্তব্য প্রদানের অনুরোধ জানান। তিনি বলেন, তিতাস গ্যাস একটি পরিসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান। আমাদের এমনভাবে সেবা প্রদান করতে হবে যাতে গ্রাহকের মনে ক্ষোভের সৃষ্টি না হয়। আমরা যদি অন্য কোন প্রতিষ্ঠানে সেবা নিতে যেয়ে যথাযথভাবে সেবা না পাই তাহলে আমাদের মনেও ক্ষোভের জন্ম হয়। তাই চেষ্টা করতে হবে যেন গ্রাহক সঠিকভাবে সেবা পান। জনগণকে যাতে সঠিকভাবে সেবা প্রদান এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের কাজের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর অংশ হিসেবে সরকার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) প্রবর্তন করেছে, যা মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ হতে কেন্দ্রীয়ভাবে তদারকি করা হয়। আমরা সময় মত গ্রাহক সেবা দেওয়ার চেষ্টা করব। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর কোম্পানির ফোকাল পয়েন্ট ও ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন-কে সংক্ষেপে জিআরএস সম্পর্কে সভাকে অবহিত করার জন্য আহবান জানালে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন যে, ভোগান্তিবিহীন গ্রাহকসেবা, গ্রাহক তথা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেওয়াই জিআরএস মূল উদ্দেশ্য। গ্রাহক এবং দাপ্তরিক সমস্যা সমাধানের উদ্দেশ্যেই সরকার এপিএ এর অংশ হিসেবে জিআরএস চালু করেছে। তিনি বলেন যে, এপিএ এর সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নের পাঁচটি টুলসের মধ্যে অন্যতম হলো অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা। এপিএ এর ১০০ (একশত) নম্বরের মধ্যে জিআরএস এ ৪ (চার) নম্বর বরাদ্দ রয়েছে। এ ব্যবস্থাটি মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ হতে মনিটরিং করা হয়, একটি কেন্দ্রীয় সফটওয়্যার রয়েছে, যার মাধ্যমে তদারকি করে থাকে। আমরা গ্রাহকের অভিযোগ যদি নিষ্পত্তি না করি তাহলে অর্জিত নম্বর কমে যাবে এবং তা এপিএ লক্ষ্য অর্জনকে বাধাগ্রস্ত করবে। আপনারা সকলে গ্রাহকের অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করবেন। তিনি আরও বলেন যে, যথা সময়ে সেবা প্রদান না করলে গ্রাহক যদি সংক্ষুব্ধ হয়ে অভিযোগ করেন আর সে ক্ষেত্রে যদি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তদন্ত করে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার দায়িত্বে অবহেলার আলামত পান তাহলে কর্মচারী শৃঙ্খলা আইন অনুযায়ী তার বিরুদ্ধে বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ করতে পারেন। তিনি বলেন নাগরিক হিসেবে সকলের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে জানা উচিত।



সভার এ পর্যায়ে জিআরএস এর ফোকাল পয়েন্ট সভাকে অবহিত করেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় ৩ (তিন) ধরনের অভিযোগ করার ব্যবস্থা রয়েছে। প্রথমতঃ নাগরিক অভিযোগ, এ ধরনের অভিযোগ মূলত জনগণ তথা গ্রাহক যদি সেবা না পায় সে ক্ষেত্রে তিনি অভিযোগ করবেন। দ্বিতীয়ত দাপ্তরিক অভিযোগ, এ ক্ষেত্রে কোম্পানির আওতাভুক্ত অথবা প্রতিশ্রুত সেবা সম্পর্কে অন্য কোন দপ্তর সেবা না পেলে অভিযোগ করতে পারবে। তৃতীয়তঃ কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ, এ ক্ষেত্রে যদি কোন কর্মরত বা অবসর প্রাপ্ত কর্মচারী বা কর্মকর্তা যদি যথাযথ সেবা না পায় তাহলে তিনিও অভিযোগ করতে পারবেন। তিনি বলেন প্রত্যেকটি অভিযোগ গ্রহণ করে রেজিস্টারভুক্ত করে আপনারা কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) বরাবর প্রেরণ করবেন অথবা প্রাপ্ত অভিযোগ সমাধান করা সম্ভব হলেও তা অনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করবেন। তিনি আরও বলেন, কোম্পানির একটি অভিযোগ পোর্টাল রয়েছে তাতে প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে, কারণ ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের নিষ্পত্তি করতে হয়, যদি তদন্তের প্রয়োজন হয় সে ক্ষেত্রে আরও ১০ দিন সময় পাওয়া যায়। আপীলসহ মোট ৬০ কার্যদিবস সময় পাওয়া যায়। অভিযোগ নিষ্পত্তিতে যদি অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হন তাহলে পেট্রোবাংলায় কোম্পানির আপীল কর্মকর্তার নিকট আপীল করতে পারবেন। তিনি সকলকে সময় মত অভিযোগসমূহ সমাধান করে কোম্পানির পোর্টালে আপডেট করার জন্য অনুরোধ জানান। তা না হলে এপিএ এর লক্ষ্য পূরণ করা সম্ভব হবে না। তিনি আরও বলেন যে, সময় মত অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে দায়ী কর্মকর্তার বিরুদ্ধে বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশনাও রয়েছে। কারও নিকট পোর্টালের আইডি ও পাসওয়ার্ড না থাকলে আইসিটি ডিভিশনের আওতাধীন ব্যবস্থাপক (সিসিএমটি) এর নিকট হতে আইডি ও পাসওয়ার্ড নেওয়ার অনুরোধ জানান হয়। তিনি কী কী উপায়ে অভিযোগ করা যাবে তার বর্ণনা করেন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গাইডলাইনটি সকলকে পড়ার জন্য অনুরোধ করেন। তিনি সংযুক্ত গ্রাহকগণের উদ্দেশ্যে বলেন যে, ওয়েব সাইটে অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা রয়েছে, জিআরএস অ্যাপস বা www.grs.gov.bd ওয়েবসাইটেও অভিযোগ করা যাবে, পাশাপাশি কোম্পানির প্রতিটি কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে ফেস্টুন টাঙানো আছে সেখানে বিস্তারিত তথ্য দেওয়া আছে, আবার এ বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপীল কর্মকর্তার তথ্যও ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে। আপনারা অভিযোগ করলে ট্র্যাকিং নম্বরও পাবেন। তিনি এ সময় সভায় অংশগ্রহণকারী সকলকে এ সম্পর্কে তাদের মতামত বা বক্তব্য প্রদানের আহ্বান জানান। এ পর্যায়ে উপমহাব্যবস্থাপক (গাজীপুর) বলেন যে, এ বিষয়ে অনলাইন প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হয়েছে, কিন্তু জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ সরাসরি হাতে ধরিয়ে না শেখালে বোঝা কঠিন। তিনি এ বিষয়ে অনলাইন না করে ফিজিক্যালি উপস্থিতির মাধ্যমে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণের আহ্বান জানান। উপমহাব্যবস্থাপক মেটাবিবি-৬ বলেন, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে এটি ভাল ব্যবস্থা নিঃসন্দেহে, তবে সেবা নিশ্চিতকরণে পর্যাপ্ত লোকবল নিয়োগ করা প্রয়োজন এবং সাংগঠনিক কাঠামো প্রণয়নে এ সব বিবেচনায় নেওয়া বাঞ্ছনীয়। ডিজিএম মেটাবিবি-১ বলেন, দপ্তরে স্টাফের সংখ্যা খুব অপ্রতুল, ফলে গ্রাহকসেবা প্রদান করা কঠিন হয়ে পড়েছে, কোন কর্মচারীর পদ শূণ্য থাকলে সেই কাজ অন্য কর্মচারী দিয়ে করালে অনুরোধ করতে হয় তাতে অফিস ডেকোরাম বিনষ্ট হয়। এপর্যায়ে মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন সভাকে অবহিত করেন যে, স্টাফ নিয়োগের মৌখিক পরীক্ষা চলমান রয়েছে, নিয়োগ সম্পন্ন হলে এ সমস্যার সমাধান হবে আশা করি। সভার এ পর্যায়ে মেটাবিবি-৬ এর সম্মানিত গ্রাহক Claymax Ltd এর সিইও, রেহানা আকতার যিনি মহিলা উদ্যোক্তা হিসেবে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট হতে পুরস্কার পেয়েছেন তিনি কোম্পানির সেবায় সন্তোষ প্রকাশ করে বলেন যে, গ্রাহকের লোড বৃদ্ধি বা বিদ্যমান স্থাপনা পুনর্বিদ্যায় করে অধিক দক্ষতা সম্পন্ন স্থাপনা

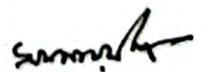
Summechur

স্থাপন করতে হলে বোর্ডের অনুমোদন প্রয়োজন হয়, এ ক্ষেত্রে যদি ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনে করা সম্ভব হত তাহলে সময় কম প্রয়োজন হত, স্বল্প সময়ে গ্রাহক সেবা পেত। এ বিষয়ে তিনি কর্তৃপক্ষের সুদৃষ্টি কামনা করেন। এ পর্যায়ে নোমান গুপের সিনিয়র জিএম প্রকৌশলী সাইফুল ইসলাম পূর্ববর্তী গ্রাহকের সাথে একমত পোষণ করে লোড বৃদ্ধির অনুমোদনের ক্ষমতা উপব্যবস্থাপনা পরিচালক বা ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের নিকট অর্পণ করা হলে গ্রাহকসেবা অরাস্থিত হবে বলে মতামত দেন। পাশাপাশি তিনি গ্যাসের স্বল্প চাপ সমস্যার কথা সভাকে অবহিত করেন। তিনি আরও বলেন যে, গ্যাস শাটডাউনের কথা আগে থেকে অবহিত হলে তাদের অ্যাক্সেসসরিজগুলো সেফ মুডে রাখা যায়। এক্ষেত্রে হোয়াইটস অ্যাপ গ্রুপ তৈরী করার পরামর্শ দেয়ার পাশাপাশি জানান কিছু এলাকায় এ ধরনের গ্রুপ রয়েছে। এ পর্যায়ে কোম্পানির ভালুকা কার্যালয়ের গ্রাহক ক্লয়ার ফ্যাশন এর ডিজিএম প্রকৌশলী ইলিয়াস হোসেন বলেন, গ্যাসের স্বল্পচাপ সমস্যা আমাদের খুব ভোগাচ্ছে, ফলে উৎপাদন কার্যক্রম ব্যাহত হচ্ছে। তিনি লোড বৃদ্ধি ও পুনর্বিন্যাসের অনুমোদন স্বল্প সময়ে করার লক্ষ্যে এর অনুমোদন ক্ষমতা ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের নিকট অর্পণের বিষয়ে কর্তৃপক্ষের হস্তক্ষেপ কামনা করেন। এ পর্যায়ে মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন বলেন, এলএনজি আমদানি পুনরায় শুরু হয়েছে, আগামী জুন নাগাদ আরও আমদানি বৃদ্ধি পাবে সে ক্ষেত্রে গ্যাসের স্বল্পচাপ সমস্যা সমাধান হবে এবং আপনাদের সুচিত্রিত পরামর্শ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা হবে। এ পর্যায়ে কিশোরগঞ্জ কার্যালয়ের একজ সম্মানিত প্রবাসী গ্রাহক তাঁর গ্রাহক সেবা তিনি যথাযথভাবে পেয়েছেন মর্মে সভাকে অবহিত করে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। ব্যবস্থাপক (জোবিও-চন্দ্রা) বলেন, কোম্পানির কমপ্লেইন পোর্টালে অপারেশন ডিভিশন ও পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন এর ব্যবস্থাপকগণ অন্তর্ভুক্ত না থাকায় তাদের সংশ্লিষ্ট অভিযোগগুলো তাদের কাছে ট্রান্সফর করা যায় না, বিক্রয় বিভাগেই পেন্ডিং থেকে যায়, যেমন পাইপলাইন লিকেজ বা লিকেজের পাইপলাইন প্রতিস্থাপন সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ। এ পর্যায়ে কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সকলকে যথাসময়ে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিতে সহযোগিতা করার অনুরোধ জানান এবং তিনি আমাদের পোর্টালের অভিযোগগুলো সমাধান করে তা আপডেট করার অনুরোধ করেন। এপর্যায়ে উপমহাব্যবস্থাপক, সফটওয়্যার বলেন, অনেকেই বদলী হয়ে গেলে পোর্টালে ঢোকান আইডি ও পাসওয়ার্ড দায়িত্ব গ্রহণকারী কর্মকর্তাকে অবহিত করেন না ফলে সমস্যার সৃষ্টি হয়। তিনি সকলকে কলসেন্টারের ব্যবস্থাপকের নিকট হতে আইডি ও পাসওয়ার্ড নেওয়ার অনুরোধ জানান।

এ পর্যায়ে সভাপতি সংশ্লিষ্ট সকলকে আন্তরিকতার সাথে যথাসময়ে গ্রাহক সেবা প্রদান করার জন্য অনুরোধ জানান যাতে গ্রাহকের মনে ক্ষোভের জন্ম না হয়, তারপরও আমরা মানুষ কাজে ভুল-ত্রুটি থাকবে। যদি গ্রাহক কর্তৃক অভিযোগ দাখিল করা হয় তাহলে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নির্দিষ্ট সময়ে নিষ্পত্তি করার আহ্বান জানান।

সিদ্ধান্তঃ

- ১। কোম্পানির অভিযোগ পোর্টালে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে সমাধান করে তা পোর্টালে আপডেট করতে হবে এবং ব্যবস্থাপক (সিসিআইটি), পোর্টালের আইডি ও পাসওয়ার্ড সংশ্লিষ্ট সকলের নিকট প্রেরণ করবে;
- ২। কোম্পানির জোন/জোবিঅ এ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ রেজিস্টারডুক্ত করতে হবে, তা কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বরাবর প্রেরণ করতে হবে;
- ৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত সকল প্রতিবেদন সময় মত পেট্রোবাংলা বরাবর প্রেরণ করতে হবে;

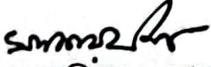


৪। গ্যাস স্বল্পচাপ বা শাটডাউনের তথ্য গ্রাহককে পূর্বেই অবহিত করার লক্ষ্যে আবিবিসমূহ সংশ্লিষ্ট শিল্প গ্রাহকগণকে অন্তর্ভুক্ত করে হোয়াটসঅ্যাপ গ্রুপ তৈরি করবে এবং সকল গ্রাহকের জন্য সাধারণ তথ্যাবলী গ্রুপে পোস্ট করে অবহিত করবে;

৫। স্থাপনা পুনর্বিন্যাস ও লোড বৃদ্ধির ক্ষমতা ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের নিকট অর্পিত হলে গ্রাহকসেবা ত্বরান্বিত হবে মর্মে গ্রাহকগণের পরামর্শ যথাযথ কর্তৃককে অবহিত করতে হবে; এবং

৬। কোম্পানির কমপ্লেইন পোর্টালে অপারেশন ডিভিশন এবং পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন এর ব্যবস্থাপকগণকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, এ বিষয়ে আইসিটি ডিভিশন দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

আলোচনার আর কোন বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(এস এম আলিনূর রহমান)

মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন

ও

আহবায়ক, এপিএ কমিটি

টিজিটিডিসিএল।