



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড  
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)  
প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ  
হিউম্যান রিসোর্স অ্যান্ড পারসোনেল শাখা  
ফোনঃ ০৭৫১-৬৩৮৩৩, তথ্য বাতায়নঃ  
পিজিসিএল.বাংলা

নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৩৩.৯৯.০০৮.১৯.২০৮

তারিখ: ৫ আষাঢ়.১৪৩০

১৯ জুন ২০২৩

### অফিস আদেশ

পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (পিজিসিএল)-এর ‘Grievance Redress System (GRS)’ কমিটি নিম্নোক্তভাবে পুনর্গঠন করা হলো:

১.	উপ-মহাব্যবস্থাপক (সেন্ট্রাল রেভিনিউ)	সদস্য, অনিক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
২.	উপ-মহাব্যবস্থাপক (স্টোর)	সদস্য ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৩.	ব্যবস্থাপক (ইন্টারনাল অডিট)	সদস্য-সচিব

কমিটির জ্যেষ্ঠ সদস্য আহ্বায়কের দায়িত্ব পালন করবে।

### কমিটির কার্য-পরিধি (Terms of Reference) :

ক) গ্যাস সংযোগে গ্রাহক সেবায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা আনয়নের লক্ষ্যে গ্রাহকগণ যেন নির্বিঘ্নে গ্যাস সংযোগ প্রক্রিয়া এবং বিল সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল এবং তার প্রতিকার লাভ করতে পারে সে লক্ষ্যে সকল আঞ্চলিক কার্যালয়ে এবং নলকাস্থ প্রধান কার্যালয়ের উপযুক্ত স্থানে স্বচ্ছ অভিযোগ বাক্স স্থাপন নিশ্চিত করা। অভিযোগ বাক্সের তালার চাবি কমিটির নিকট সংরক্ষিত থাকবে।

খ) আঞ্চলিক কার্যালয়ে স্থাপিত স্বচ্ছ অভিযোগ বাক্সে কোন অভিযোগ এসেছে কিনা তা কমিটি সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের ব্যবস্থাপক(বিক্রয়)/ইনচার্জ(বিক্রয়) এর নিকট ফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে নিশ্চিত হবে। অভিযোগ বাক্সে কোন অভিযোগ থাকলে মাসিক ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখার ব্যবস্থাপক/ইনচার্জ অথবা তার মনোনীত প্রতিনিধির মাধ্যমে কমিটি অভিযোগ বাক্স তালাবদ্ধ অবস্থায় প্রধান কার্যালয়ে আনয়নের ব্যবস্থা করবে।

গ) অভিযোগ বাক্স হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে যাচাই করে কমিটি কর্তৃক আমলযোগ্য (Cognizable) অভিযোগসমূহের প্রতিকারের ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ সম্বলিত মাসিক প্রতিবেদন ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট দাখিল করবে। পেট্রোবাংলায় জি.আর.এস সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রেরণের নিমিত্ত কমিটির অনুমোদিত প্রতিবেদন এতদকাজের সমন্বয়কারী হিসেবে যথাযথভাবে পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

ঘ) সরকারি/পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী পিজিসিএল-এর জন্য অর্থ-বছর ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা পরিকল্পনা বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণসহ এতদসংক্রান্ত অপরাপর সকল কার্যাদি সম্পন্ন করবে।”

যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হলো। এ আদেশ জারির প্রেক্ষিতে ইতঃপূর্বে এতদসংক্রান্ত বিষয়ে জারিকৃত অফিস আদেশ নং ২৮.১৮.০০০০.০৩৩.৯৯.০০৮.১৯.৩৪৪, তারিখ: ১০ নভেম্বর ২০২২ বাতিল বলে গণ্য হবে।



১৯-৬-২০২৩

মোহাম্মদ সোলাইমান গাজী

মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

ফোন: ০২৫৮৮৮৩১৪৪৮

ইমেইল: gm.admin@pgcl.org.bd

নম্বর: ২৮.১৮.০০০০.০৩৩.৯৯.০০৮.১৯.২০৮/১(৬৬)

তারিখ: ৫ আষাঢ়. ১৪৩০

১৯ জুন ২০২৩

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

- ১) সকল মহাব্যবস্থাপক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।
- ২) সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।
- ৩) সকল ব্যবস্থাপক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।
- ৪) সহকারী প্রকৌশলী (সমন্বয়), ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড



১৯-৬-২০২৩

এ.কে.এম. মাহমুদ হাসান চৌধুরী

উপ-মহাব্যবস্থাপক