"বিদ্যুৎ ও জ্বালানি নিরাপত্তা
সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার"

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন
(পেট্রোবাংলা)
অনুসন্ধান বিভাগ

পেট্রোবাংলার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ২০২২-২৩ অর্থবছরে অনুষ্ঠিত তৃতীয় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ফারহানা শাওন মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান)
সভার তারিখ	১৯-০৩-২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	বেলঅ ০২.০০ ঘটিকা
স্থান	অনলাইন ভিডিও কনফারেন্স প্লাটফর্ম (Zoom Apps)
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-ক (স্ক্রীনশর্ট)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রণিত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ের অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ এর ধারা ১.৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান বিষয়ে পেট্রোবাংলার আওতাধীন ১৩ (তের)-টি কোম্পানি; যথা-বাপেক্স, এসজিএফএল, বিজিএফসিএল, আরপিজিসিএল, টিজিটিডিসিএল, বিজিডিসিএল, জেজিটিডিএসএল, কেজিডিসিএল, পিজিসিএল, এসজিসিএল, বিসিএমসিএল, এমজিএমসিএল এবং জিটিসিএল-এর সেবা প্রদান পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাদের সঙ্গে একটি ভার্চুয়াল মত বিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়।

২। উক্ত সভায় পেট্রোবাংলার সেবা প্রদান পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক এবং সভার সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি সভাকে জানান যে, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ হতে গত ০১-০৩-২০২৩ তারিখে সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদ করার বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের যে নির্দেশনা পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয় তা পেট্রোবাংলার সিটিজেন্স চার্টার কমিটির হস্তগত হওয়া মাত্র ১৩টি কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হয়। তিনি প্রতিটি কোম্পানির সিটিজেন্স চার্টার কমিটিকে তাদের বর্তমান সিটিজেন্স চার্টারটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনার আলোকে পুনরায় পর্যালোচনা করার অনুরোধ জানান।

৩। সবার বোঝার সুবিধার্থে তিনি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রেরিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে সচরাচর সংঘটিত নিম্নবর্ণিত ত্রুটিসমূহের উপর বিস্তারিত আলোচনা করেন:

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে (সিটিজেন্স চার্টার) সকল সেবার তথ্য সুনির্দিষ্টক্রমে অন্তর্ভুক্তকরণ;
২. সেবা প্রদানের সময়সীমার ক্ষেত্রে দিন/মাসের পরিবর্তে কার্যদিবস উল্লেখ করা; তবে আইন/ বিধিতে দিন বা মাসের উল্লেখ থাকলে তা সংযোজন করতে হবে:

৩. প্রয়োজনীয় ফর্ম/আবেদন ফর্ম/প্রস্তাব লিংক আকারে সংযুক্তকরণ;

৪. সেবা মূল্যের স্পষ্ট বিবরণ উল্লেখ করতে হবে (i) অর্থ জমাদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাব নম্বর/চালানে অর্থ জমা দিতে হলে চালানের কোড নম্বর উল্লেখকরণ (ii) অর্থের প্রয়োজন না হলে বা সেবার ক্ষেত্রে সেবা মুল্যের প্রয়োজন না হলে 'বিনামূল্যে সংযোজন; (iii) সেবামূল্য আইন/বিধি/নীতিমালা/পরিপত্র মোতাবেক উল্লেখ না করা;

৫. সেবা প্রদানকারীর বিবরণ [সেবা প্রদানকারীর নাম, যোগাযোগের জন্য ফোন নম্বর [অফিসের ফোন ও মোবাইল নাম্বার ই-মেইল ও পদবি সংযোজন;

৬. কাঙ্খিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সেবা প্রার্থী পর্যায়ক্রমে কোন কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শেষে সংযোজন;

৭. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নিয়মিত কার্যক্রম; যেমন: প্রটোকল, বেতন বিল প্রস্তুত ইত্যাদি-কে সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা;

৮. একাধিক সেবা একীভূত করে একই নামে অন্তর্ভুক্ত না করা:

৯. আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সকল প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত থাকা প্রয়োজন তা সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং চাহিত কাগজপত্রের ধরন (যেমন: সত্যায়িত ফটোকপি/মূলকপি/কপির সংখ্যা) সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা;

১০. অন্য দপ্তর/সংস্থা আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবাকে নিজ দপ্তরের সেবা হিসাবে উল্লেখ না করা; এবং

১১. অভিযোগের প্রতিকার ও তথ্য প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সেবা হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে অন্তর্ভুক্ত না করা।

৪। উক্ত আলোচনা শেষে সভাপতি প্রতিটি কোম্পানি কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এ উল্লেখিত বিষয়সমূহ নজরে আনার জন্য অনুরোধ জানান এবং তাতে কোনো ভূল-ত্রুটি থাকলে তা সংশোধনপূর্বক পুনরায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে আপলোড করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

৫। তিনি আশা প্রকাশ করেন যে, ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক সভাটি করার ফলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ এর ধারা ১.৪ এর 'ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (**আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ**)'-এর অর্জন যথাযথ হবে এবং প্রতিটি কোম্পানি সচেতনভাবে ও গুরুত্ব সহকারে নির্দেশিকার যাবতীয় শর্তাবলী প্রতিপালন করবে।

৬। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

"পেট্রোবাংলার আওতাধীন ১৩টি কোম্পানির সিটিজেন্স চার্টার কমিটি তাদের নিজ নিজ ওয়েবসাইটে ইতোপূর্বে প্রকাশিত সিটিজেন্স চার্টার পরীক্ষাপূর্বক বর্ণিত ত্রুটিসমূহ সংশোধনপূর্বক পুনরায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে আপলোড নিশ্চিত করবে।"

F. Shaon

ফারহানা শাওন
মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান)

স্মারক নম্বর: ২৮.০২.০০০০.০২৬.৫৮.০০১.২২.১০৫

তারিখ: ৭ চৈত্র ১৪২৯
২১ মার্চ ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), জালালাবাদ গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম লিমিটেড

২) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
৩) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাখরাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড
৪) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, মধ্যপাড়া গ্রানাইট মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড
৫) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)
৬) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
৭) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), বড়পুকুরিয়া কোল মাইনিং কোম্পানী লিমিটেড (বিসিএমসিএল)
৮) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), বাংলাদেশ গ্যাস ফিল্ডস্ কোম্পানী লিমিটেড
৯) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড
১০) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সিলেট গ্যাস ফিল্ডস লিমিটেড
১১) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপান্তরিত প্রাকৃতিক গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
১২) ব্যবস্থাপনা পরিচালক , বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স)
১৩) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড
১৪) ব্যবস্থাপক, ভিজিলেন্স ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)
১৫) ব্যবস্থাপক (ডেস্ক), অনুসন্ধান বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)
১৬) ব্যবস্থাপক, এনভায়রনমেন্ট এন্ড সেইফটি বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)
১৭) সহকারী ব্যবস্থাপক, তহবিল ও বীমা শাখা, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)

F. Shaon

ফারহানা শাওন
মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান)