



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়

বিদ্যুৎ বিভাগ
বাজেট অধিশাখা

www.powerdivision.gov.bd



বিষয়ঃ জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী সুষ্ঠুভাবে উদ্‌যাপনের লক্ষ্যে “গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ” সংক্রান্ত উপকমিটির সভার কার্যবিবরণী।

আহ্বায়ক : মুঃ মোহসিন চৌধুরী
অতিরিক্ত সচিব (বিধি ও নবায়নযোগ্য জ্বালানি), বিদ্যুৎ বিভাগ।
সভার তারিখ : ১৮ মার্চ ২০২১
সভার সময় : বিকাল ০৩:০০ ঘটিকা
সভার স্থান : বিদ্যুৎ ভবনস্থ বিদ্যুৎ বিভাগের সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং ১১১৬, ১১তলা), ১নং আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।
সভার উপস্থিতি : **পরিশিষ্ট “ক”**

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত এবং জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মদিনের শুভেচ্ছা জানিয়ে সভা শুরু করেন। অতঃপর তাঁর অনুমতিক্রমে কমিটির সদস্য সচিব গত সভার সিদ্ধান্তসমূহ পাঠ করে শুনান। সভায় আলোচ্যসূচী অনুযায়ী বিস্তারিত আলোচনা হয়।

আলোচ্যসূচী ১: প্রতিটি ইউনিয়নে জিএম পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ উপস্থিত থেকে গ্রাহক সমাবেশ করবেন এবং তাৎক্ষণিক সমস্যার সমাধান করবেনঃ

আলোচনাঃ আলোচ্য বিষয়ে সদস্য সচিব গত সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি হতে প্রেরিত হুক অনুযায়ী তথ্য সভাকে অবহিত করেন, যা নিম্নরূপঃ

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	মাসের নাম	গত মাসে কতটি গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে	কতজনকে তাৎক্ষণিক প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে	কতজনকে পরবর্তীতে প্রতিকার দেওয়া হয়েছে	গত বছর উক্ত মাসে কতটি গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে
বাবিউবো	জানুয়ারি ২০২১	৭৬ টি	৩৮০ টি	৩৫৩ টি	৫৪ টি
বাপবিবো (ডিজিএম অফিস, বুড়িচং, কুমিল্লা পবিস-২)	জানুয়ারি ২০২১	১৩টি	৩৭টি	১৮টি	০২টি
ডেসকো	জানুয়ারি ২০২১	১৮টি	৮১টি	৫৯টি	১৬টি
ওজোপাডিকো	জানুয়ারি ২০২১	৪৮ টি	০৯ টি	৩০ টি	৪১টি
ডিপিডিসি	জানুয়ারি ২০২১	০৪ টি	১৮ টি	১৬ টি	১২ টি
নেসকো	জানুয়ারি ২০২১	৫৬ টি	৬৩২ টি	২৭৯ টি	৪৭টি

সিদ্ধান্তঃ (১) হুক অনুযায়ী তথ্যাদি প্রতিমাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

(২) বাপবিবো হুক অনুযায়ী সকল পবিসের পূর্ণাঙ্গ তথ্য প্রেরণ করবে।

আলোচ্যসূচী ২: গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন ও গ্রাহকদের ভোগান্তি লাঘবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (Grievance Redress System)-কে উন্নত করতে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন। বিদ্যুৎ বিতরণকারী দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি সেবা গ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে একটি বিশেষ হট লাইন নম্বর প্রবর্তনঃ

আলোচনাঃ উপ-কমিটির আহ্বায়ক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)- এর বিষয়ে আলোচনা করেন। তিনি জানান, উক্ত নীতিমালা অনুযায়ী ইতোমধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে। তবে গ্রাহক পর্যায়ে বিদ্যুৎ সংক্রান্ত সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিতরণ সংস্থা/কোম্পানিসমূহ প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়ন করতে পারে। বিস্তারিত আলোচনার পর নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

- সিদ্ধান্তঃ
- ১) প্রতিটি সংস্থা/কোম্পানি অনলাইনে বা অন্যভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে ও যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করবে;
 - ২) প্রতিটি সংস্থা/কোম্পানি অফিসের সামনে দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স রাখবে এবং মাঠ পর্যায়ের অফিসের অভিযোগ কেন্দ্রসমূহের যথাযথ উন্নয়নের ব্যবস্থা করতে হবে। ইতোমধ্যে উন্নয়নকৃত/নির্মিত অভিযোগ কেন্দ্রের ছবি প্রেরণ করতে হবে;
 - ৩) বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রস্তুতপূর্বক আগামী ১০ এপ্রিল ২০২১ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে;
 - ৪) বাবিউবো হট লাইন নম্বর চালুর কার্যক্রম অতি দ্রুত সম্পন্ন করার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

আলোচ্যসূচী ৩: সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর আওতায় সুফলভোগী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য বিদ্যুৎ সেবা সহজীকরণঃ

আলোচনাঃ আহ্বায়ক সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগণের নিকট আলোচ্যসূচির অগ্রগতির বিষয়ে জানতে চান। বাবিউবো'র আওতাধীন বিতরণ অঞ্চলসমূহে সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর আওতায় অতি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর ১৮-২ ও ৭০ জন চা শ্রমিককে বিদ্যুৎ সংযোগ দেয়া হয়েছে। মৌলভীবাজার পবিস অতি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর ২০০ জন গ্রাহককে ফ্রি সংযোগের নথি অনুমোদিত হয়েছে। ডেসকো ফ্রি আইডি কার্ড দিয়ে বস্তিতে ফ্রি নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ দিচ্ছে। ডিপিডিসি বিদ্যুৎ সেবার ভ্রাম্যমান ভ্যান সার্ভিস চালু করেছে।

সিদ্ধান্তঃ সকল বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর আওতায় সুফলভোগী দরিদ্র জনগোষ্ঠী ও চা শ্রমিকদের জন্য বিদ্যুৎ সেবা সহজীকরণ এবং মুজিব বর্ষে “গৃহহীনদের জন্য গৃহ প্রদান” কর্মসূচির অগ্রগতি সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য আগামী ১০ এপ্রিল ২০২১ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

আলোচ্যসূচী ৪: বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানিতে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হবে। দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেপ নীতি প্রতিপালনপূর্বক গ্রাহক হয়রানি দূরীকরণের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নঃ

আলোচনাঃ কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা এবং দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেপ নীতি প্রতিপালনপূর্বক গ্রাহক হয়রানি দূরীকরণের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন বিষয়ে আহ্বায়ক সভাকে অবহিত করেন যে, এ উপকমিটি কর্তৃক

উপরোক্ত দুটি বিষয়ে খসড়া নীতিমালা প্রণয়ন করতে হবে। এ বিষয়ে সভায় উপস্থিত বিভিন্ন সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগণ তাদের মূল্যবান মতামত প্রদান করেন।

সিদ্ধান্তঃ ১) সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধি তাঁর প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা বিষয়ে সময়াবদ্ধ বাস্তবায়নযোগ্য সুপারিশ সম্বলিত প্রতিবেদন আগামী ১০ এপ্রিল ২০২১ তারিখের মধ্যে প্রেরণ করবে;

২) সংস্থা/কোম্পানি দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেন্স নীতি প্রণয়নপূর্বক বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

আলোচ্যসূচী ৫: “বিদ্যুৎ গ্রাহক সন্তুষ্টি” জরিপ কার্যক্রমঃ

আলোচনাঃ সদস্যসচিব জানান, নারায়ণগঞ্জ সদর ও বুড়িচং উপজেলার ১,৪০০ জন গ্রাহকের উপর জরিপ পরিচালনা করার লক্ষ্যে গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ কার্যক্রমের পরামর্শক প্রতিষ্ঠান Infrastructure Investment Facilitation Company (IIFC)-এর সঙ্গে গত ১১ ফেব্রুয়ারি ২০২১ তারিখে চুক্তি স্বাক্ষরিত হয়। ৪৫ দিনের মধ্যে IIFC এ জরিপ কার্যক্রম সম্পন্ন করবে। এ বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়।

সিদ্ধান্তঃ IIFC খসড়া চূড়ান্ত প্রতিবেদন দাখিল করলে, তা আলোচনার লক্ষ্যে অনুষ্ঠিতব্য সভায় উপস্থিত থাকার জন্য এ উপকমিটির সদস্যবৃন্দকে আমন্ত্রণ জানাতে হবে।

০২। আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মুঃ মোহসিন চৌধুরী)

অতিরিক্ত সচিব (বিধি ও নবায়নযোগ্য জ্বালানি)

ও

আহ্বায়ক

গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং

গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ সংক্রান্ত উপ-কমিটি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বিদ্যুৎ বিভাগ
বাজেট অধিশাখা
ভবন নং-০৬, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
www.powerdivision.gov.bd



স্মারক নম্বর: ২৭.০০.০০০০.০৯১.২০.০৩৭.২০. ৬৬

তারিখ: ১০ চৈত্র ১৪২৭

২৪ মার্চ ২০২১

বিষয়: জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী সুষ্ঠুভাবে উদ্‌যাপনের লক্ষ্যে
“গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ” সংক্রান্ত উপকমিটির সভার কার্যবিবরণী
প্রেরণ।

২৪-৩-২০২১

মোঃ আহসানুর রহমান হাসিব
উপসচিব

ফোন: ০২-৯৫১৩৫১০

ইমেইল: dsbudget@pd.gov.bd

- বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
- ১) এমডিএস, বিপিএমআই ও যুগ্মসচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
 - ২) যুগ্মসচিব (সমন্বয়-৩/সমন্বয়-১), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
 - ৩) প্রধান প্রকৌশলী (বিদ্যুৎকেন্দ্র নির্মাণ, বাবিউবো/পি এন্ড ও, বাপবিবো), ঢাকা।
 - ৪) নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল, ডিপিডিসি/ও এন্ড এম, পিজিসিবি/অর্থ, ইজিসিবি/অপারেশন, ডেসকো/অর্থ, নেসকো/পি এন্ড ডি, এপিএসসিএল/অর্থ ও হিসাব, আরপিসিএল/পি এন্ড ডি, নওপাজেকো/কারিগরী, ওজোপাডিকো/পি এন্ড ডি, সিপিজিসিবিএল/প্রকৌশল, বি-আর পাওয়ারজেন/বিআইএফপিসিএল), ঢাকা।
 - ৫) উপসচিব (উন্নয়ন-২/উন্নয়ন-৬/নবায়নযোগ্য জ্বালানি/সমন্বয়-২), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
 - ৬) ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বুড়িচং জোনাল অফিস, কুমিল্লা পবিস-২, কুমিল্লা।
 - ৭) নির্বাহী প্রকৌশলী, ডিপিডিসি, নারায়ণগঞ্জ সদর, নারায়ণগঞ্জ।
 - ৮) উপ-পরিচালক (এফএম এন্ড এইচআরডি), পাওয়ার সেল, ঢাকা।
 - ৯) সহকারী সচিব (অডিট), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ২৭.০০.০০০০.০৯১.২০.০৩৭.২০. ৬৬/১

তারিখ: ১০ চৈত্র ১৪২৭
২৪ মার্চ ২০২১

অনুলিপি (জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে):

- ১) চেয়ারম্যান (বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড/বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড), ঢাকা।
- ২) ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ডিপিডিসি/পিজিসিবি/ইজিসিবি/ডেসকো/নেসকো/আরপিসিএল/এপিএসসিএল/বি-আর পাওয়ারজেন/ওজোপাডিকো/সিপিজিসিবিএল/বিআইএফপিসিএল)/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, নওপাজেকো।
- ৩) সচিবের একান্ত সচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৪) অতিরিক্ত সচিব (বিধি ও নবায়নযোগ্য জালানি) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৫) অতিরিক্ত সচিব (সুশাসন ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা (অতিরিক্ত সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।



২৪-৩-২০২১

মোঃ আহসানুর রহমান হাসিব
উপসচিব