



**DESCO**  
POWER IS YOURS



ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড

ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর

২২/বি কবি ফররুখ সরণি, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত,

ঢাকা-১২২৯

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

জরুরি

সীমিত

স্মারক নম্বর: ২৭.২৪.০০০০.০৪০.১৬.০২৭.২৩.৩

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৯

০৯ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: ২০২২-২৩ অর্থবৎসরের এপিএ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন এবং সংশ্লিষ্ট প্রমাণক প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে ২০২২-২৩ অর্থবৎসরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়নের ২য় প্রান্তিকের অগ্রগতির প্রতিবেদন এবং সংশ্লিষ্ট প্রমাণক মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অত্রসাথ সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ

২০২২-২৩ অর্থবৎসরের এপিএ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় প্রান্তিকের তর্জন (প্রমাণকসহ)।

সচিব

বিদ্যুৎ বিভাগ

৯-১-২০২৩

মোঃ কাওসার আমীর আলী

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোন: +৮৮-০২৮৯০০১১০-১১

ফ্যাক্স: +৮৮ ০২ ৮৯০০১০০

ইমেইল: [info@desco.org.bd](mailto:info@desco.org.bd)

দৃষ্টি আকর্ষণঃ সিস্টেম এনালিস্ট, তথ্য প্রযুক্তি শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ২৭.২৪.০০০০.০৪০.১৬.০২৭.২৩.৩/১(৪)

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪২৯

০৯ জানুয়ারি ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) নির্বাহী পরিচালক, নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন) এর দপ্তর, (ডেসকো)
- ২) উপ-মহাব্যবস্থাপক, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) এর দপ্তর, (ডেসকো)
- ৩) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (বারিধারা সার্কেল), (ডেসকো)
- ৪) স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, (ডেসকো)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যাপী সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (২০২২-২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
		[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েব সাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	১	হালনাগাদ/ আপলোড করা হয়েছে। প্রমাণক সংযুক্ত।
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	%	৭	৯০%	৯০%	-
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০%	১০০%	প্রেরণ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষন ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষন এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১	প্রেরণ করা হয়েছে।
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	-
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	-	-

*[Signature]*

প্রকৌশলী মোঃ এমরান হোসেন তালুকদার  
আইডি নং-১০১২  
উপ বিভাগীয় প্রকৌশলী ও  
নির্বাহী প্রকৌশলী (অতিরিক্ত দায়িত্ব)  
মনিটরিং সেল, ডেসকো।

*[Signature]*  
3/1/2023

প্রকৌশলী মোঃ মফিজুল ইসলাম তালুকদার  
আইডি নং-১০৩০  
উপ বিভাগীয় প্রকৌশলী  
এবং নির্বাহী প্রকৌশলী (উপসেলে)  
এস এন্ড ডি জলসেচন সেল, ডেসকো।  
ঢাকা ইংরেজি কলেজ সড়ক  
ঢাকা ইংরেজি কলেজ সড়ক

২০২২-২৩ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সমূহের কার্যক্রম সমূহ বাস্তবায়নের আওতাধীন

“অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন” কমিটির ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রসঙ্গে।

সূত্র: সূত্র: প্রশাসন বিভাগের স্মারক নং- ২৭.২৪.০০০০.০৬৭.০৬.০০২.২১.৪৯১, তারিখ: ১৮ অক্টোবর ২০২১ ইং।

১। ভূমিকাঃ ডেসকোর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০২২-২০২৩)-এ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এর আওতাধীন কার্যক্রম অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মসম্পাদন সূচক ২.৩ (নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত) এর প্রেক্ষিতে “অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন” এর জন্য স্মারক নং- ২৭.২৪.০০০০.০১৫.০৬.০০১.২২.১৪৪৮, তারিখ: ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২২ ইং মূলে প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক একটি কমিটি পূর্নগঠন করা হয়।

২। কমিটি গঠনঃ প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক গঠিত কমিটি নিম্নরূপঃ

- ১। জনাব প্রকৌঃ মোঃ মফিজুল ইসলাম ভূঞা, প্রধান প্রকৌশলী (এস এন্ড ডি অপারেশন, নর্থ জোন) - আহ্বায়ক।
- ২। জনাব প্রকৌঃ মোঃ সায়েদুর রহমান, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এস এন্ড ডি অপারেশন (বারিধারা সার্কেল) - সদস্য।
- ৩। জনাব প্রকৌঃ মোঃ এমরান হোসেন তালুকদার, নির্বাহী প্রকৌশলী (অতিঃ দায়িত্ব) - (মনিটরিং সেল) - সদস্য।

৩। কার্যসম্পাদন পরিধিঃ

কমিটির কর্মসূচি	কর্মসম্পাদন সূচক
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত আপলোডকৃত
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত
[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত
[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজিত
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত

৪। অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করনঃ

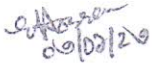
- ক) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ বিভিন্ন দপ্তর হতে সংগ্রহ করা এবং তাহা নিষ্পত্তি করনের বিষয়ে কমিটি একমত পোষন করেন।
- খ) কমিটি প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ সংগ্রহ করতঃ তাহা সমাধানের বিষয়ে করনীয় পদক্ষেপ গ্রহন করেন।
- গ) প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের তথ্য উপাত্ত বিশ্লেষণ করে কমিটি নিম্নোক্ত অভিযোগ সমূহ নিষ্পত্তি করেন।

“অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন” কমিটির প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করনে গৃহীত ব্যবস্থা

ক্রমিক নং	প্রাপ্ত অভিযোগ		নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ		প্রশিক্ষন আয়োজন	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	সভা অনুষ্ঠান
	মাস	সংখ্যা	মাস	সংখ্যা			
০১.	অক্টোবর'২২	১৮	অক্টোবর'২২	১৫	-	-	-
০২.	নভেম্বর'২২	১৪	নভেম্বর'২২	১৪	-	-	-
০৩.	ডিসেম্বর'২২	৪	ডিসেম্বর'২২	৪	-	-	-
মোট		-		-			

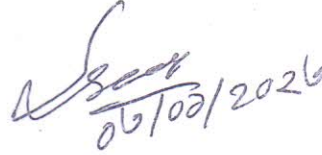
৫. কমিটির মতামতঃ

- ক) ডেসকোর সকল দপ্তর হতে অভিযোগ সমূহ সংগ্রহ করে তাহা পরিবীক্ষন/নিরীক্ষা করতঃ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ সমূহ সমাধানের বিষয়ে কমিটি যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহন করেছে এবং অভিযোগ সমূহ নিষ্পত্তি হয়েছে।
- খ) অভিযোগ সমূহ সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করন এবং অভিযোগ উপস্থাপনের হার কমিয়ে আনার জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের সুবিধার্থে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত এবং জিআরএস সফটওয়্যার ব্যবহার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।
- গ) অন্ততএব বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর আওতাধীন ত্রৈমাসিক কার্যক্রম সঠিক ভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে বলে কমিটির নিকট প্রতীয়মান হয়েছে।

  
০৩/০১/২৩

(প্রকৌঃ মোঃ এমরান হোসেন তালুকদার)  
নির্বাহী প্রকৌশলী (অতিঃ দায়িত্ব)  
মনিটরিং সেল  
ও

সদস্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন কমিটি

  
০৬/০১/২০২৩

(প্রকৌঃ মোঃ সায়েদুর রহমান)  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
এস এন্ড ডি অপারেশন (বারিধারা সার্কেল)  
ও

সদস্য, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন কমিটি

  
০৩/১/২০২৩

(প্রকৌঃ মোঃ মফিজুল ইসলাম ভূঞা)  
প্রধান প্রকৌশলী  
এন্ড ডি অপারেশন, নর্থ জোন  
ও

আহবায়ক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন কমিটি

## অনিয়মিত ও আপিল কর্মকর্তা

### অনিয়মিত/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ

কর্মকর্তার নাম	মেঃ মফিজুল ইসলাম তুয়া
পদবি	৩য় সিনিয়র ইন্সপেক্টর
ফোন	০১৭১৩০৯০৫৭৯
ই-মেইল	mibhuiyan@desco.org.bd
ওয়েবসাইট	www.desco.gov.bd
কাফালত	১১/এ, কবি ফরুক সরকার, নিকটস্থ 'ফিরোজ', ঢাকা-১০০০

### আপিল কর্মকর্তাঃ

কর্মকর্তার নাম	মহম্মদুল কবীর খুবস
পদবি	মুখ্য সিনিয়র ইন্সপেক্টর
ফোন	০১-৮৭১২০০১৩
ফোন	০১৭১১০১৬০৬০
ই-মেইল	power@pwr.gov.bd
ওয়েবসাইট	www.powerdetection.gov.bd
কাফালত	বিদ্যাৎ চকরা, ঢাকা

