গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বিদ্যুৎ বিভাগ
অডিট শাখা
www.powerdivision.gov.bd

নং- ২৭.০০.০০০০.০৫৩.১৬.০০৪.২১. ৩৫৮ তারিখঃ ২৪/০৬/২০২১

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১। এমডিএস, বিপিএমআই ও যুগ্মসচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
০২। যুগ্মসচিব (সমন্বয়-৩/সমন্বয়-১), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
০৩। প্রধান প্রকৌশলী (বিদ্যুৎকেন্দ্র নির্মাণ, বাবিউবো/পি এন্ড ও, বাপবিবো), ঢাকা।
০৪। 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।
০৫। উপসচিব (উন্নয়ন-২/উন্নয়ন-৬/নবায়নযোগ্য জ্বালানি/সমন্বয়-২), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।
০৬। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বুড়িচং জোনাল অফিস, কুমিল্লা পবিস-২, কুমিল্লা।
০৭। নির্বাহী প্রকৌশলী, ডিপিডিসি, নারায়ণগঞ্জ সদর, নারায়ণগঞ্জ।
০৮। উপ-পরিচালক (এফএম এন্ড এইচআরডি), পাওয়ার সেল, ঢাকা।
০৯। সহকারী সচিব (অডিট), বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।

২৪/৬/২১
(মোঃ আহসানুর রহমান হাসিব)
উপসচিব
ফোনঃ ৯৫১৩৫১০
dsbudget@pd.gov.bd

অনুলিপি (জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে):

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

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 উপ-কমিটির সভার কার্যবিবরণী।

আহবায়ক	:	মুঃ মোহসিন চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন), বিদ্যুৎ বিভাগ।
সভার তারিখ	:	২১ জুন ২০২১
সভার সময়	:	সকাল ১১:০০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	Zoom

সভাপতি Zoom-এ সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। শুরুতে তিনি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের প্রতি শ্রদ্ধা জ্ঞাপন করেন এবং তাঁর প্রতি যথাযথ মর্যাদা প্রদর্শনের লক্ষ্যে গ্রাহকদের জন্য বিশেষ কিছু সেবা প্রচলনের উপর গুরুত্ব আরোপ করেন। অতঃপর তিনি কমিটির সদস্য সচিবকে গত সভার সিদ্ধান্তসমূহ সভায় উপস্থাপনের জন্য অনুরোধ করেন। সদস্য সচিব গত সভার সিদ্ধান্তসমূহ সভায় পাঠ করে শুনান। সভায় আলোচ্যসূচী অনুযায়ী নিম্নরূপে বিস্তারিত আলোচনা হয়ঃ

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

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

দপ্তর/সংস্থা/ কোম্পানি	মাসের নাম	গত মাসে কতটি গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে	কতজনকে তাৎক্ষনিক প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে	কতজনকে পরবর্তীতে প্রতিকার দেওয়া হয়েছে	গত বছর উক্ত মাসে কতটি গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে
বাবিউবো	মে/২০২১	১২২ টি	১২১ জন	৪৫ জন	৫২ টি
বাপবিবো	মে/২০২১	৩৮৬ টি	২২১৬ জন	৪৪০ জন	১৩৪ টি
ডেসকো	মে/২০২১	০৮ টি	১৬ জন	-	০১ টি
ওজোপাডিকো	মে/২০২১	৫৫ টি	৩৩৭ জন	৭২ জন	৪৭ টি
ডিপিডিসি	মে/২০২১	০৬ টি	১৫ জন	১১ জন	-
নেসকো	মে/২০২১	৩৭ টি	২২১ জন	৭১ জন	৩৩ টি

সিদ্ধান্তঃ বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি ছক অনুযায়ী তথ্যাদি প্রতিমাসের ১০ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের গ্রাহক সমাবেশ সংক্রান্ত তথ্য বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

আলোচ্যসূচী ২:

ক) গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন ও গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (Grievance Redress System)-কে উন্নত করতে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন।

আলোচনাঃ উপ-কমিটির আহবায়ক গত সভার সিদ্ধান্তের আলোকে সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধির নিকট জানতে চান। সভায় উপস্থিত সম্মানিত সদস্যগণ তাদের স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে সভাকে অবহিত করেন। বিস্তারিত আলোচনার পর নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

সিদ্ধান্তঃ ১। বিতরনকারী সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগন স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের "অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা" আগামী ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

২। প্রতিটি সংস্থা/কোম্পানি মাঠ পর্যায়ের অফিসে দৃশ্যমান স্থানে "অভিযোগ ও পরামর্শ বাক্স" রাখবে।

৩। অনলাইনে বা অন্যভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ সংস্থা/কোম্পানি যথা সময়ে ও যথাযভভাবে নিস্পত্তি করবে।

খ) বিদ্যুৎ বিতরণকারী দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি সেবা গ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে বিশেষ হট লাইন নম্বর প্রবর্তন;

সদস্য সচিব জানান, বিদ্যুৎ বিভাগের অধিনে ০৬টি বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি হট লাইন নম্বর চালু করেছে। হট লাইন নম্বরসমূহ ট্যারিফ ফ্রি করার বিষয়ে আহ্বায়কের জিজ্ঞাসার প্রেক্ষিতে সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগণ জানান, এই পাঁচ ডিজিটের নম্বরসমূহ ট্যারিফ ফ্রি করার সুযোগ নেই, তবে সংস্থা/কোম্পানি থেকে Reverse Payment এর মাধ্যমে পরিশোধ করা সম্ভব।

সিদ্ধান্তঃ ১। বাবিউবো তার চারটি জোনের জন্য চারটি হটলাইন নম্বর চালুর ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

২।প্রতিটি বিতরনকারী সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধি স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের Reverse Payment এর ক্ষেত্রে আর্থিক সংশ্লেষের বিষয়ে প্রতিবেদন আগামী ১০ জুলাই ২০২১ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

আলোচ্যসূচী ৩: সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় সুফলভোগী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য বিদ্যুৎ সেবা সহজীকরণ;

আলোচনাঃ আহবায়ক এই আলোচ্যসূচীর বিষয়ে তথ্য উপস্থাপনের জন্য সদস্য সচিবকে বলেন। সদস্য সচিব বিদ্যুৎ বিভাগের অধীন সংস্থা/কোম্পানি কর্তৃক সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় সুফলভোগী দরিদ্র জনগোষ্ঠীসহ অন্যান্য দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার বিষয় সভায় নিম্নোক্তভাবে উপস্থাপন করেনঃ

ক) মুজিব বর্ষে গৃহহীনদের মধ্যে গৃহ প্রদান কর্মসূচীতে বিদ্যুৎ বিভাগ এবং এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি ও বেসরকারি আইপিপি কর্তৃক প্রতিশ্রুত গৃহ নির্মাণ সংক্রান্ত তথ্যাদি:

ক্রম:	দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	প্রতিশ্রুত গৃহ নির্মাণ তথ্যাদি	গৃহ নির্মাণ সম্পন্ন/হস্তান্তর	প্রক্রিয়াধীন	মন্তব্য
১	বাবিউবো	২৪৯ টি	৬৮ টি	১৮১ টি	
২	বাপবিবো	৯১ টি	৯১ টি	-	
৩	ডেসকো	১০ টি	০৭ টি	০৩টি	
৪	ওজোপাডিকো	১০ টি	-	১০টি	
৫	ডিপিডিসি	১৬ টি	১৬ টি	-	
৬	নেসকো	১০ টি	-	১০ টি	
৭	আরপিসিএল	২৪ টি	০২ টি	২২টি	
৮	এপিএসসিএল	১০ টি	০৩ টি	০৭টি	
৯	নওপাজেকো	১০ টি	১৩ টি	-	০৩টি বেশী প্রদান
১০	কোল পাওয়ার	০৫ টি	০৫ টি	-	
১১	পিজিসিবি	০২টি	০২টি	-	
	মোট	৪৩৭টি	২০৭টি	২৩৩টি	

খ) চা শ্রমিকদের জন্য : বাপবিবো কর্তৃক মৌলভীবাজারে চা শ্রমিকদের বিনামূল্যে ২০০ জনকে মিটারসহ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। বাবিউবো কর্তৃক চা শ্রমিকদের বিনামূল্যে ৫৯ জনকে প্রিপেইড মিটারসহ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে এবং ১১ জনকে সংযোগ প্রদান প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

গ) অন্যান্য : বাপবিবো কর্তৃক রোহিঙ্গা জনগোষ্টির জন্য ০৬ টি নিবন্ধন কেন্দ্র, ১০টি ত্রাণ বিতরণ কেন্দ্র, ০৩টি ত্রাণ গ্রহণ ও বিতরণ কেন্দ্র, ১৫টি সমন্বয় কেন্দ্র, ১৩টি মেডিক্যাল ক্যাম্পসহ অন্যান্য অবকাঠামোতে দ্রুততম সময়ে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে এবং বিভিন্ন এলাকায় ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির আওতায় ১০৫৯ টি গ্রামের ৩৪,৭৩৭ জন্য অতিদরিদ্র অধিবাসীকে সমিতির নিজস্ব অর্থায়নে হাউজ ওয়ারিং করে সংযোগ প্রদান প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। নেসকো কর্তৃক রাজশাহী ও রংপুর জোনে ১৩,৯৫২ জনকে সোলার প্যানেল এর মাধ্যমে বিদ্যুৎ সুবিধা প্রদান করা হয়েছে। এছাড়া ওজোপাডিকো এর পক্ষ থেকে ১৪৭৩টি পরিবারকে নিজস্ব অর্থায়নে সোলার হোম সিস্টেমের মাধ্যমে সংযোগ প্রদান করা হয়েছে।

আলোচনার এপর্যায়ে মুজিব বর্ষে "গৃহহীনদের জন্য গৃহ প্রদান" সংক্রান্ত প্রতিশ্রুত অংগীকার প্রতিপালন করায় বাপবিবো, ডিপিডিসি, নওপাজেকো ও সিপিজিসিবিএলকে উপকমিটির পক্ষ থেকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করা হয়।

সিদ্ধান্তঃ ১। "গৃহহীনদের জন্য গৃহ প্রদান" সংক্রান্ত প্রতিশ্রুত অংগীকার দ্রুত প্রতিপালন করার জন্য বাবিউবো, ডেসকো, ওজোপাডিকো, নেসকো, আরপিসিএল ও এপিএসসিএলকে অনুরোধ করা হলো।

২। যে সকল গৃহহীনকে গৃহ প্রদান করা হয়েছে, তাঁদের নাম (এনআইডি নম্বরসহ), মোবাইল নং , ঠিকানা সংরক্ষন করার জন্য বিতরণ সংস্থা/কোম্পানিকে অনুরোধ করা হলো।

<u>আলোচ্যসূচী ৪:</u>

ক) বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানিতে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রনয়ণ:

আলোচনাঃ দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির মধ্যে বাপবিবো, ওজোপাডিকো, আরপিসিএল, নওপাজেকো, বিআর-পাওয়ারজেন, নেসকো ,ডেসকো, পিজিসিবির নিকট থেকে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা পাওয়া গেছে। প্রাপ্ত কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনাসমূহ বিশ্লেষন করে একটি সময়োপযোগী কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করার জন্য একটি টিম গঠন করা যেতে পারে।

সিদ্ধান্তঃ ১) বাবিউবো, ডিপিডিসি, ইজিসিবি আগামী ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রনয়ণের বিষয়ে ৫ (পাঁচ) সদস্যবিশিষ্ট নিম্নরূপ টিম গঠন করা হল এবং আগামী সভায় খসড়া প্রস্তাব উপস্থাপন করবেঃ

১	জনাব মোঃ খায়রুল কবীর মেনন, যুগ্মসচিব(বাজেট), বিদ্যুৎ বিভাগ	আহবায়ক
২	জেনারেল ম্যানেজার (বানিজ্যিক), বাবিউবো	সদস্য
৩	নির্বাহী পরিচালক, ডিপিডিসি	সদস্য
৪	নির্বাহী পরিচালক, নওপাজেকো	সদস্য
৫	মিজ আইরিন পারভীন,উপসচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ	সদস্য সচিব

খ) দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেন্স নীতি প্রতিপালনপূর্বক গ্রাহক হয়রানি দুরীকরনের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রনয়ন ও বাস্তবয়নঃ

আলোচনাঃ দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির মধ্যে বাপবিবো, ওজোপাডিকো, আরপিসিএল, নওপাজেকো, বিআর-পাওয়ারজেন, নেসকো ,ডেসকো, পিজিসিবির নিকট থেকে দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেন্স নীতি পাওয়া গেছে। বিদ্যুৎ বিভাগের যুগ্মসচিব জনাব গোলাম রাব্বানী, দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেন্স নীতি এই নামকরণ না করে **<u>"দুর্নীতি প্রতিরোধে নির্দেশিকা"</u>** নামকরণ করার পরামর্শ দেন। সকল সদস্য এ প্রস্তাবের সাথে একমত পোষন করেন। একটি সমন্বিত নির্দেশিকা প্রণয়নের জন্য একটি টিম গঠন করা যেতে পারে।

সিদ্ধান্তঃ ১) গ্রাহক হয়রানি দুরীকরনের লক্ষ্যে "দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেন্স নীতি"-এই নামকরণের পরিবর্তে "দুর্নীতি প্রতিরোধে নির্দেশিকা" নামকরণ করার সর্বসম্মত সিদ্ধান্ত গৃহীত হল।

২) বাবিউবো, ডিপিডিসি, ইজিসিবি আগামী ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহক হয়রানি দুরীকরনের লক্ষ্যে "দুর্নীতি প্রতিরোধে নির্দেশিকা" বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

৩) সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগণ স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের দুর্নীতির প্রতিরোধকল্পে জিরো টলারেন্স নীতি বিষয়ক নীতিমালার খসড়া প্রস্তুতের বিষয়ে নিম্নরুপ টিম গঠন করা হল এবং আগামী সভায় খসড়া প্রস্তাব উপস্থাপন করবেঃ

১	জনাব মোহাম্মাদ মফিজুর রহমান , যুগ্মসচিব (সম-১), বিদ্যুৎ বিভাগ।	আহবায়ক
২	প্রধান প্রকৌশলী(পিএন্ডও), বাপবিবো	সদস্য
৩	নির্বাহী পরিচালক, নেসকো	সদস্য
৪	নির্বাহী পরিচালক, পিজিসিবি	সদস্য
৫	জনাব মোঃ মঞ্জুরুল আলম, উপপরিচালক, পাওয়ার সেল।	সদস্য সচিব

আলোচ্যসূচী ৫: **"বিদ্যুৎ গ্রাহক সন্তুষ্টিজরিপ কার্যক্রম "**;

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) গত ০৩ জুন ২০২১ তারিখে গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ বিষয়ক চুড়ান্ত প্রতিবেদন দাখিল করেছে।

সিদ্ধান্তঃ উপকমিটির সদস্যবৃন্দকে IIFC কর্তৃক দাখিলকৃত চুড়ান্ত প্রতিবেদনের সফট কপি প্রেরণ করার জন্য সদস্য সচিবকে অনুরোধ করা হল।

অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় আহবায়ক Zoom-এ সংযুক্ত সদস্যবৃন্দকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মুঃ মোহসিন চৌধুরী)
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন)
বিদ্যুৎ বিভাগ