



ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ওজোপাডিকো)

West Zone Power Distribution Company Limited (WZPDCL)

নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) এর দপ্তর, বিদ্যুৎ ভবন, বয়রা মেইন রোড, খুলনা-৯০০০।



স্মারক নং-২৭.২২.৪৭৮৫.০০২.০২.০১৪.২১-২২২৮-

তারিখঃ ২৭ জ্যৈষ্ঠ, ১৪২৮ বঙ্গাব্দ  
১০ জুন, ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

অতিরিক্ত সচিব (সমন্বয়)  
বিদ্যুৎ বিভাগ  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়  
ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ : জনাব মোঃ আহসানুর রহমান হাসিব, উপসচিব, বাজেট অধিশাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ, ঢাকা।

বিষয়ঃ জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী সুষ্ঠুভাবে উদযাপনের লক্ষ্যে “গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ” সংক্রান্ত উপকমিটির সভার সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রেরণ।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী সুষ্ঠুভাবে উদযাপনের লক্ষ্যে “গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ” সংক্রান্ত উপকমিটির সভায় ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিঃ (ওজোপাডিকোলিঃ), খুলনা সংশ্লিষ্ট সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

২০.০৫.২০২১  
(মোঃ আবু হাসান)

নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) (অতিঃ দায়িত্ব)

ওজোপাডিকো, খুলনা

মোবাইল নং: ০১৭১৩-০০১৪২৫

ই-মেইল: [wzpdcl.ce@gmail.com](mailto:wzpdcl.ce@gmail.com)

অনুলিপিঃ

১. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ওজোপাডিকোলিঃ, খুলনা।
২. প্রধান প্রকৌশলী (ও এন্ড এম, এস এন্ড ডি/ই, এস সি এন্ড এস), ওজোপাডিকোলিঃ, খুলনা।
৩. উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর এন্ড এডমিন), ওজোপাডিকোলিঃ, খুলনা।
৪. দপ্তর নথি।



## ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ওজোপাডিকো লিঃ)

West Zone Power Distribution Company Limited (WZPDCL)

(An Enterprise of BPDB)



মুজিব  
শতবর্ষ  
100

### সংযুক্তি

আলোচাসূচী ১: প্রতিটি ইউনিমনে জিএম পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ উপস্থিত থেকে গ্রাহক সমাবেশ করবেন এবং তাৎক্ষণিক সমস্যার সমাধান করবেন:

সিদ্ধান্তঃ- বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি ছক অনুযায়ী তথ্যাদি প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।

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
১	২	৩	৪	৫	৬
ওজোপাডিকো	জুন/২০২১	৫৫(পঞ্চাশ) টি	৩৩ (তিনশত সাইত্রিশ)জন	৭২(বায়াত্তর)জন	৪৭ (শাতচল্লিশ) টি

আলোচাসূচী 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 প্রবর্তন;

ক্রম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১.	প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি অনলাইনে বা অন্যভাবে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে ও যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করবে;	সরাসরি উপস্থিত হয়ে, অনলাইনে, স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে, GRS, কলসেন্টার বা অন্য ভাবে প্রাপ্ত গ্রাহক অভিযোগসমূহ আন্তরিকতার সাথে পরীক্ষান্তে যথাসময়ে ও যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
২.	প্রতিটি দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি অফিসের সামনে দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স রাখবে এবং মাঠপর্যায়ের অফিসের অভিযোগ কেন্দ্রসমূহের যথাযথ উন্নয়নের ব্যবস্থা করতে হবে। ইতোমধ্যে উন্নয়নকৃত/নির্মিত অভিযোগকেন্দ্রের ছবি প্রেরণ করতে হবে;	ওজোপাডিকো'র সদর দপ্তর, পরিচালন ও সংরক্ষন সার্কেল দপ্তরসহ সকল বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ ও বিদ্যুৎ সরবরাহসমূহের দপ্তরভবনের সামনে দৃশ্যমান স্থানে স্বচ্ছ কাঁচের তৈরী অভিযোগ বাক্স স্থাপন করা হয়েছে। ওজোপাডিকো'র সদর দপ্তরসহ বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ ও বিদ্যুৎ সরবরাহসমূহের বিদ্যমান অভিযোগকেন্দ্রগুলিতে গ্রাহকগণের বসার ব্যবস্থা এবং কম্পিউটার স্থাপনসহ পূর্ত মেরামত ও সৌন্দর্যবর্ধন করা হয়েছে। এছাড়াও ওজোপাডিকো'র আওতাধীন ২১(একুশ)টি জেলা সদরে ২৪(চত্ব্বিশ)টি নতুন গ্রাহক সেবা কেন্দ্র নির্মাণ করা হয়েছে (ছবি সংযুক্ত)।
৩.	প্রতিটি বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রস্তুত পূর্বক আগামী ১০ এপ্রিল ২০২১ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে;	ওজোপাডিকো কর্তৃক গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রস্তুত করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত),

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

ক্রম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১.	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” কর্মসূচীর অগ্রগতি সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট তথ্য আগামী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।	মনপুরা দ্বীপে বসবাসকারী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য ওজোপাডিকো’র নিজস্ব অর্থায়নে ইতিমধ্যে সোলার হোম সিস্টেম স্থাপন করতঃ ১৪৭৩এক হাজার চারশত তেহাত্তর) জন অবিদ্যুতায়িত গ্রাহককে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। মুজিব বর্ষ উপলক্ষে “গৃহহীনদের জন্য গৃহ প্রদান” কর্মসূচী বাস্তবায়নকল্পে ওজোপাডিকো’র আওতাধীন খুলনা, বাগেরহাট, মাগুরা, কুষ্টিয়া, ঝিনাইদহ, চুয়াডাঙ্গা ও মাদারীপুর জেলায় মোট ৭(সাত) জন গৃহহীনের জন্য ঘর নির্মাণ কাজ চলমান আছে। অবশিষ্ট ৩(তিন) জন গৃহহীনের তালিকা প্রণয়নের লক্ষ্যে যাচাই-বাছাই করতঃ অতিশীঘ্রই নির্মাণ কাজ শুরু করা হবে।

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

ক্রম	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১.	দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধি তাঁর প্রতিষ্ঠানে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করে আগামী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।	ওজোপাডিকোতে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং তাদের দায়িত্বের প্রতি আগ্রহ বৃদ্ধির বিষয়ে প্রস্তাবনা প্রস্তুত করার জন্য একটি কমিটি গঠন করা হয়েছে। কমিটি কর্তৃক প্রণয়নকৃত প্রস্তাবনা অত্রসাথে সংযুক্ত করা হলো ( সফট কপি সংযুক্ত)।
২.	দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির প্রতিনিধিগণ স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের দুর্নীতির প্রতিরোধকল্পে ১টি করে জিরো টলারেন্স নীতি বিষয়ক নীতিমালার খসড়া প্রস্তুতপূর্বক আগামী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করবে।	দুর্নীতির প্রতিরোধকল্পে ওজোপাডিকো কর্তৃক ১টি করে জিরো টলারেন্স নীতি বিষয়ক নীতিমালা প্রস্তুত করার জন্য একটি কমিটি গঠন করা হয়েছে। কমিটি কর্তৃক প্রণয়নকৃত প্রস্তাবনা অত্রসাথে সংযুক্ত করা হলো ( সফট কপি সংযুক্ত)।

১০-০৯-২১

(প্রকৌশলী মোঃ আবু হাসান)

নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) (অতিঃ দায়িত্ব)

ওজোপাডিকো, খুলনা

মোবাইল নং: ০১৭১৩-০০১৪২৫

২০/০৯/২১