



# 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-২৭.২২.৪৭৮৫.০০২.০২.০১২.২১-৭৩৫

তারিখঃ ৩০ চৈত্র, ১৪২৭ বঙ্গাব্দ  
১৩ এপ্রিল, 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।

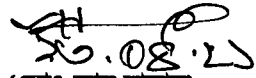
বিষয়ঃ জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মশতবার্ষিকী সুষ্ঠুভাবে উদযাপনের লক্ষ্যে “গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ” সংক্রান্ত উপকমিটির সভার সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রেরণ।

সূত্র নং-২৭.০০.০০০০.০৯১.২০.০৩৭.২০-৬৬/১ তারিখ: ২৪ মার্চ ২০২১ খ্রিঃ

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।



(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।

**সংযুক্তি**

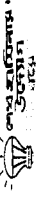
আলোচ্যসূচী ১: প্রতিটি ইউনিয়নে জিএম পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ উপস্থিত থেকে গ্রাহক সমাবেশ করবেন এবং তাৎক্ষণিক সমস্যার সমাধান করবেন:

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	এপ্রিল/২০২১	৪৯(উনপঞ্চাশ) টি	৪৮২ (চারশত বিরাশি) টি	১৪০ (একশত চল্লিশ) টি	৪৪ (চুয়াল্লিশ) টি

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 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 পরীক্ষা করে 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 সৌন্দর্য্যবর্ধন করা হয়েছে। এছাড়াও ওজোপাডিকো'র আওতাধীন ২২(একুশ)টি জেলা সদরে ২৪(চত্ব্বিশ)টি নতুন গ্রাহক সেবা কেন্দ্র নির্মান করা হয়েছে (ছবি সংযুক্ত)।
৩.	প্রতিটি বিতরণ সংস্থা/কোম্পানি গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ গ্রহন ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রস্তুত পূর্বক আগামী ১০ এপ্রিল ২০২১ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে;	ওজোপাডিকো কর্তৃক গ্রাহকগণের ভোগান্তি লাঘবে অভিযোগ গ্রহন ও প্রতিকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রস্তুত করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত),



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

West Zone Power Distribution Company Limited (WZPDCL)

(An Enterprise of BPDB)



মুজিব  
শতবর্ষ 100



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 ১৪৭৩(এক হাজার চারশত তেহাত্তর) জন অবিদ্যুতায়িত গ্রাহককে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে।  মুজিব বর্ষ উপলক্ষে “গৃহহীনদের জন্য গৃহ প্রদান” কর্মসূচী বাস্তবায়নকল্পে ওজোপাডিকো’র আওতাধীন এলাকায় মোট ১০(দশ) জন গৃহহীনের জন্য ঘর নির্মাণের লক্ষ্যে ওজোপাডিকো’র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্বতঃস্ফূর্ত অনুদান দ্বারা তহবিল গঠন করা হয়েছে। ওজোপাডিকো’র আওতাধীন এলাকার মধ্যে ১০(দশ) জন গৃহহীনের তালিকা প্রণয়ন করতঃ যাচাই-বাছাই করা হচ্ছে।

আলোচ্যসূচী ৪: বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানিতে কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হবে। দুর্গতির 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 অত্রসাথ সংযুক্ত করা হলো (সংযুক্তি-১)।
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 অত্রসাথ সংযুক্ত করা হলো (সংযুক্তি-২)।

১৯-০৪-১৯

(প্রকৌশলী মোঃ আবু হাসান)

নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) (অতিঃ দায়িত্ব)

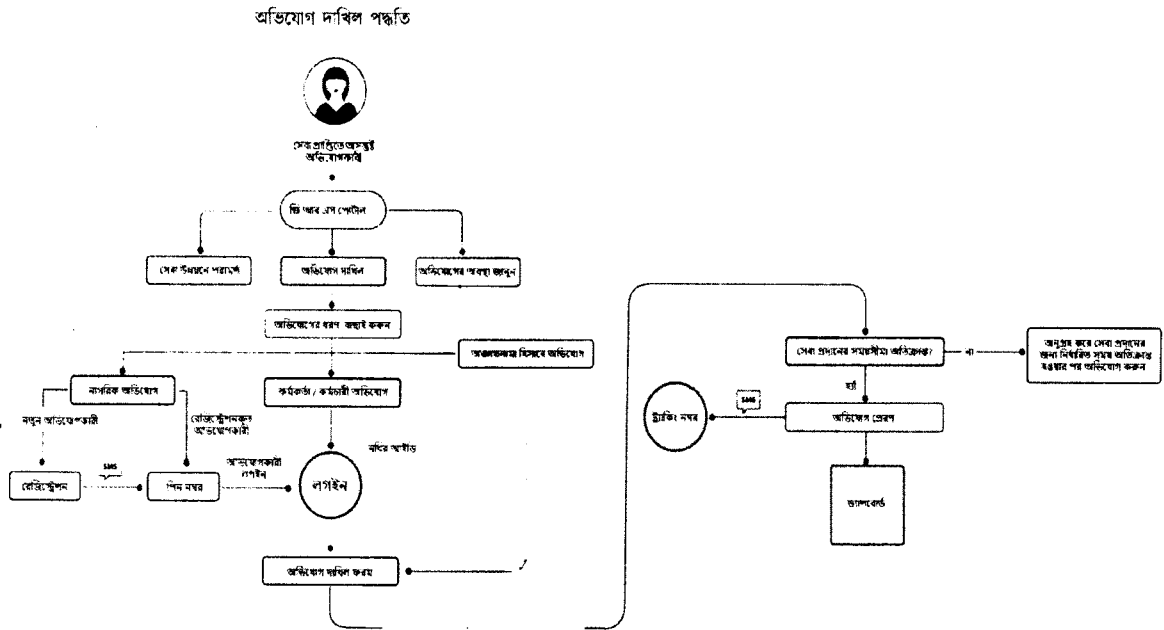
ওজোপাডিকো, খুলনা

মোবাইল নং: ০১৭১৩-০০১৪২৫

## নির্দেশনা

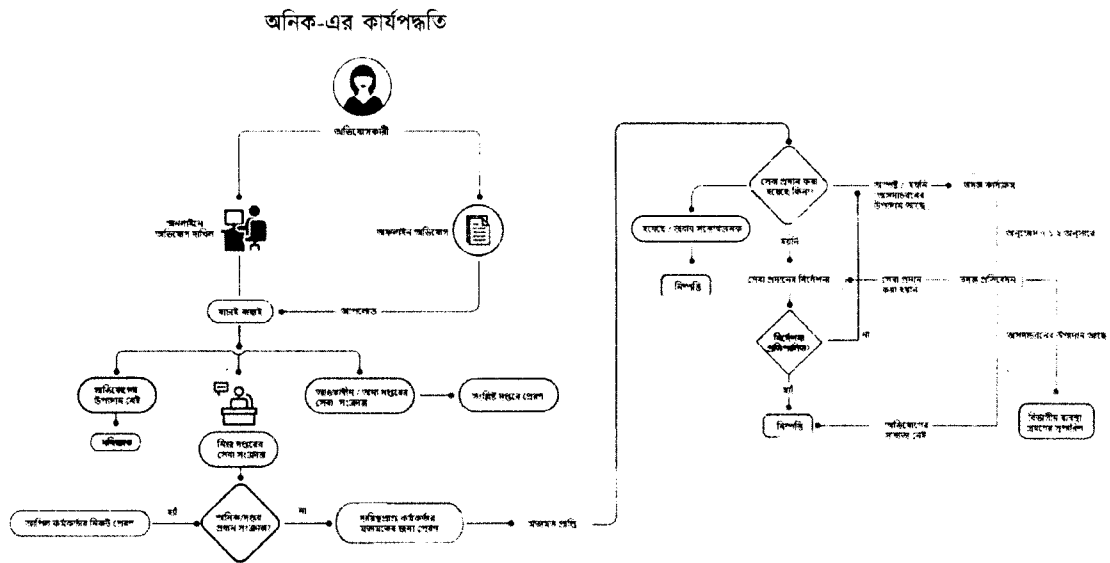
এ মর্মে জানানো যাচ্ছে যে, উপ কমিটির আহ্বায়ক মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System (GRS)) সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)- ইতিমধ্যে ওজোপাড়িকোর সকল দপ্তরের দপ্তর প্রধান বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে। সকল দপ্তর যাতে সহজে একসেস করতে পারে সেজন্য ওজোপাড়িকো'র ওয়েবসাইট (<http://www.wzpdcl.gov.bd/>) এর লিংক করা হয়েছে। গ্রাহক পর্যায়ে বিদ্যুৎ সংক্রান্ত সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে ওজোপাড়িকোর পক্ষ থেকে বর্তমানে মন্ত্রনালয় কর্তৃক নির্ধারিত অভিযোগ সম্পর্কিত ওয়েবসাইট (<https://www.mpemr.gov.bd/>) এবং ওজোপাড়িকোর নিজস্ব অভিযোগের ওয়েবসাইট (<http://complain.wzpdcl.org.bd/>) ব্যবহৃত হচ্ছে। উক্ত ওয়েবসাইট সমূহে গ্রাহকগণ তাদের অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে এবং অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তার নির্ভুল কার্যপদ্ধতির মাধ্যমে অতি দ্রুত সময়ের মধ্যে অভিযোগের সমাধান পাচ্ছেন।

### অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি:



চিত্র ১০: অভিযোগ দাখিলের প্রবাহচিত্র

# অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি:



চিত্র ২ঃ অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতির প্রবাহচিত্র

এছাড়াও ওজোপাড়িকোর সদর দপ্তরে বর্তমানে একটি বিশেষ হটলাইন নম্বর (১৬১১৭) সম্বলিত কল সেন্টার স্থাপন করা হয়েছে যা ২৪/৭ চলমান থাকে। হট লাইন নম্বরে গ্রাহকগণ ফোন করে তাদের অভিযোগ প্রদান করে খুব অল্প সময়ের মধ্যেই সেটির সমাধান পাচ্ছে। ফলে দপ্তরের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহীতা নিশ্চিত হচ্ছে।