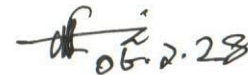


প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অর্জিত মান	২য় ত্রৈমাসিক/ (২০২৩-২৪) অর্থবছরে অর্জন	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি <b>অথবা</b>	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৭০	৬০		৬	নির্দিষ্ট সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তিকৃত	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২				২			১		--	--
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬		১.৫০	১৪-০৮-২০২৩, ০৫-০৯-২০২৩, ০২-১০-২০২৩, ০৫-১১-২০২৩, ০৫-১২-২০২৩ এবং ০৬-০১-২০২৪ খ্রি. তারিখে প্রতিবেদন প্রেরিত।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন <b>(প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		২.৫	২৮-১১-২০২৩ খ্রি. তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন <b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২	১				২.৫০	১৪-১২-২০২৩ খ্রি. তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।

  
০৬.১২.২৪

কুল: খায়ের মোঃ আকাস আলী  
(যুগ্ম-সচিব)  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সরকার।

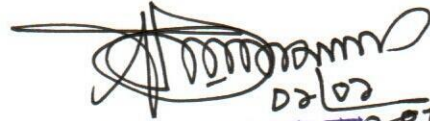
২০১৯

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
ডিসেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্ব প্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০


  
০২/১২/২০২৩  
প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা  
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
নভেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	০	১	০	১	০	০	১০০

  
 প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মৌল্লা  
 সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
 প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
 গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অক্টোবর, ২০২৩

## অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০



প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা  
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

২২০৮  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
প্রশাসন শাখা  
২৫ নিউ ইন্সটান, ঢাকা-১০০০  
www.ocei.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৪

তারিখ: ২২ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০৬ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ডিসেম্বর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ডিসেম্বর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য সংযুক্তি: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ডিসেম্বর, ২০২৩ প্রতিবেদন.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।

- *AM* -

০৬-০১-২০২৪  
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।




## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
ডিসেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্ব প্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

  
০২/১০/২০২৪  
শ্রীঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মল্লা  
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

২.২.২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
প্রশাসন শাখা  
২৫ নিউ ইন্সটান, ঢাকা-১০০০  
www.ocei.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৩৯০

তারিখ: ২০ অগ্রহায়ণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০৫ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নভেম্বর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নভেম্বর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য সংযুক্তি: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রতিবেদন নভেম্বর, ২০২৩.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।



০৫-১২-২০২৩  
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।

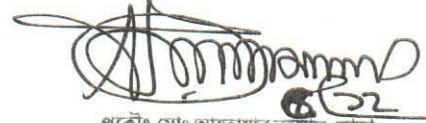


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
নভেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	০	১	০	১	০	০	১০০

  
 প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মৌল্লা  
 সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
 প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
 গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা। ২০২৩



২২৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
প্রশাসন শাখা  
২৫ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০  
www.ocei.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৩৩৯

তারিখ: ২০ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০৫ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অক্টোবর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ে মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত অক্টোবর, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য সংযুক্তি: GRS অক্টোবর, ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।



০৫-১১-২০২৩  
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।



প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অক্টোবর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৩	০	০	০	৩	০	৩	০	০	১০০



প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মৌল্লা  
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

২.২.৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
প্রশাসন শাখা  
২৫ নিউ ইন্সটান, ঢাকা-১০০০  
www.ocei.gov.bd

নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৩৮২

১২ অগ্রহায়ণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ২৭ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিজ্ঞপ্তি/নোটিশ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও GRS Software সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রসঙ্গে।

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত পরিকল্পনার ২.১ নং কার্যক্রম মোতাবেক আগামী ২৮-১১-২০২৩ খ্রিঃ তারিখ সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের সভাকক্ষে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ নিয়ে বর্ণিত প্রশিক্ষণসূচি অনুযায়ী অনুষ্ঠিত হবে।

প্রশিক্ষণসূচি

সেশন	সেশন	বিষয়বস্তু	রিসোর্স পার্সন
১	২৮-১১-২০২৩ খ্রি মঙ্গলবার সকাল ১০.০০-১১.০০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন ও প্রমানক দাখিল	মোঃ জাহিদুল ইসলাম যুগ্মসচিব (সমন্বয়) বিদ্যুৎ বিভাগ।
২	২৮-১১-২০২৩ খ্রি মঙ্গলবার সকাল ১১.০০-১২.০০	জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে সম্যক ধারণা প্রদান এবং এর মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দাখিল।	মোঃ জাহিদুল ইসলাম যুগ্মসচিব (সমন্বয়) বিদ্যুৎ বিভাগ।

২। উক্ত প্রশিক্ষণ কোর্সে নিয়ে বর্ণিত কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দকে যথাসময়ে অংশগ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

২৭-১১-২০২৩  
মোঃ সাইফুল আলম সূজন  
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

বিতরণ জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

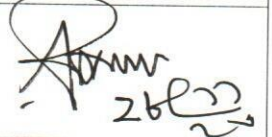


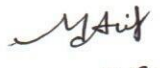

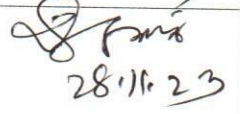

- ১। যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ;
- ২। সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর, ২৫, নিউ ইন্সটান, ঢাকা। (২২ জন);
- ৩। মোঃ রাজু মোল্লা, অফিস সহায়ক, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর এবং
- ৪। মোঃ সাখাওয়াত হোসেন বাবু, অফিস সহায়ক, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর।




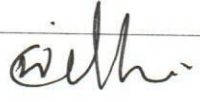






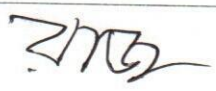


২.১.১.

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
 প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
 বিদ্যুৎ বিভাগ  
 বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
 ২৫, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা  
[www.ocei.gov.bd](http://www.ocei.gov.bd)

২৮-১১-২০২৩ খ্রি. তারিখে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের সভা কক্ষে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও GRS Software সংশ্লিষ্ট বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে উপস্থিতিগণঃ

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম ও পদবী	কর্মকর্তা/কর্মচারীর মোবাইল নম্বর	কর্মকর্তা/কর্মচারীর স্বাক্ষর
০১	প্রকৌশলী মোঃ আতাউল হামিদ (মোঃ) মিনিয়াম বিদ্যুৎ পরিদর্শক	০১৭১১৬৫২২৪	 28/11/23
০২	মোঃ মাইনুল আলম-সুজন মহলারী পরিচালক (প্রোগ্রামার)	০১৭১৭৮০৬১০১	
০৩	এম. এম. মোস্তফিজুল গোরখালি বিদ্যুৎ পরিদর্শক	০১৭৪০৮৭৪৩৪৩	 28/11/23
০৪	মোঃ আতিকুল আমিন বিদ্যুৎ পরিদর্শক	০১৯৩৭-১১৫৭৩২	 28/11/23
০৫	ক্যাঃ সুজান্না বণিক প্রশাসনিক কর্মকর্তা	০১৭১১৮৮৪৪০	 28/11/23
০৬	মোঃ মোস্তাফিজুল আলম (মোঃ) মিনিয়াম বিদ্যুৎ পরিদর্শক	০১৭১১ ৪৫৮২২২	 28/11/23
০৭	মোঃ নওদীন ইসলাম মিনিয়াম বিদ্যুৎ পরিদর্শক	০১৯১৬০৪৮৬৪৫	
০৮			
০৯			
১০			

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম ও পদবী	কর্মকর্তা/কর্মচারীর মোবাইল নম্বর	কর্মকর্তা/কর্মচারীর স্বাক্ষর
১১	শ্রী: হুমায়ুন কবীর হিসাব কর্মকর্তা	০১৪৭২২২২৩৩৬	
১২	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭৫৩৫৫৫৬৯৫	
১৩	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭৫০৫৭৭৭৭৭	
১৪	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭২৩-৪১৪৫০৫	
১৫	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭১২৩০৫১৫৩	
১৬	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৬৭৭৪৫৫২২	
১৭	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭৬৫৫২১৫৩৫	
১৮	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭১৩৫৬২০৩১	
১৯	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭১১০৭৩২৬৭	
২০	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭৬৭-১৭৬৭ ১১	
২১	শ্রী: হুমায়ুন কবীর কম্পিউটার অপারেটর/কর্মকর্তা	০১৭৭১৫২২০০০	
২২			
২৩			
২৪			

২.২.১

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
প্রশাসন শাখা  
২৫ নিউ ইন্সটন, ঢাকা-১০০০  
www.ocei.gov.bd

নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৪০৩

২৮ অগ্রহায়ণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ১৩ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিজ্ঞপ্তি/নোটিশ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা প্রসঙ্গে।

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা এ দপ্তরের সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা'র সভাপতিত্বে আগামী ১৪-১২-২০২৩ খ্রি. তারিখ ১২.০০ ঘটিকায় Zoom App এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলককে Zoom App এর মাধ্যমে সংযুক্ত থেকে সভায় অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

Zoom ID & Password নিম্নে প্রদান করা হলো:

Meeting ID: 854 3644 5216

Passcode: ocei5271

আলোচ্যসূচীঃ

- ১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) অবহিতকরণ।
- ২। বিবিধ।



১৩-১২-২০২৩

মোঃ সাইফুল আলম সুজন  
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

বিতরণ জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। -----, বৈদ্যুতিক উপকেন্দ্র সরঞ্জামাদি প্রস্তুতকারী প্রতিষ্ঠান;
- ২। -----, ট্রান্সফরমার তৈল প্রস্তুতকারী প্রতিষ্ঠান।;
- ৩। -----, বৈদ্যুতিক ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান।;
- ৪। -----, বৈদ্যুতিক লাইসেন্সধারী সুপারভাইজার।;
- ৫। -----, বৈদ্যুতিক লাইসেন্সধারী ইলেকট্রিশিয়ান।;
- ৬। সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর, ২৫, নিউ ইন্সটন, ঢাকা। (২২ জন);
- ৭। প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর (চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিস)। (৪ জন) এবং
- ৮। অফিস কপি।



২.২.১৭

English



প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর

অভিযোগ প্রতি

তথ্য অধিকার বিষয়ে সংক্রান্ত

অংশীজনের

সভাপতিঃ প্রকৌঃ মোঃ পালা,

সি

Engr. Emdad UGEC Ltd.

Engr. Md. Golam Sarwar, SEI, OCEI

Engr. Md. Jahir...

Engr. Md. Jahir Uddin (Basic Po...

Md Rahmotullah

Engr. Power Rahman Mollah, Sr. EI, OCEI

৫৭ R.P.০৩

Participants (50)

Find a participant

- Saiful Alam sujon. AD(Admin),OCEI (Me)
- Engr. Morsalin,EI,OCEI (Host)
- EA Engr. Atowar Rahman Mollah, Sr. EI, OCEI
- D desh.enggs@gmail.com
- SM shamim- MPL-MD
- Abdul Halim-POWERADE
- AH Arif Hossain Rubel
- BA Bulbul Ahmed
- CP Capital power
- D DELL
- EM E. Mahmud
- EE Engr. Emdad UGEC Ltd.
- Engr. Hasibul Hasan
- EM Engr. Md.Golam Sarwar, SEI, OCEI

Invite Unmute Me

You are viewing Engr. Atowar Rahman Mollah, Sr. EI, OCEI's screen

আপনার বোর্ড থেকে প্রদর্শন করুন

পরিদর্শকের দপ্তর এর ড্যাশবোর্ড ১৪ ডিসেম্বর ২০২৩

২০ অক্টোবর, ২০২৩

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর  
ভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
অক্টোবর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	চলমান অভিযোগ			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
		বিবেচনা মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	নির্ধারিত সময় অভ্যন্তর হারনি	নির্ধারিত সময় অভ্যন্তর হারমধ্যে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)
০	০	০	০	০	১০০

12:28 PM 12/14/2023

View Options

View

iPhone

ocea5271

Md. Masud khan

Md. Shakil. PO...

Engr. Emdad UGEC Lt...

Md. Shakil. POWERtr...

Engr. Md.Golam...

Engr. Md.Golam Sar...

desh.enggs@g...

desh.enggs@gmail.com

Md Humayun Kabir ...

Galaxy S9+

Arif Hossain Rubel

Unmute Stop Video Participants 50 Chat Share Screen Summary AI Companion Record Reactions Apps Whiteboards Notes More Leave



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
**প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর**  
 বিদ্যুৎ বিভাগ  
 বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
 ২৫, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা

[www.ocei.gov.bd](http://www.ocei.gov.bd)

**২০২৩-২৪ অর্থ-বছরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত অংশীজনের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি: মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা  
 সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক  
 সভার তারিখ: ১৪-১২-২০২৩ খ্রি.  
 সভার সময়: দুপুর ১২.০০ ঘটিকা  
 স্থান: জুম প্লাটফর্ম।  
 উপস্থিতি: “ক” পরিশিষ্ট।

সভাপতি জুম প্লাটফর্মে অংশগ্রহণকারী সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি সভায় অংশগ্রহণকারী সকলকে জানান যে, সেবার মান বৃদ্ধির জন্য জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা প্রয়োজন। এতদুদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা একটি কার্যকর পদ্ধতি হিসেবে বিশ্বের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হচ্ছে এবং যে কোনো প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা ও কার্যকারিতা পরিমাপের অন্যতম সূচক হিসেবে এটি বিশ্বব্যাপী স্বীকৃত। জনগণের নিকট দপ্তরসমূহের জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন এবং সুশাসন সংহতকরণের মাধ্যমে ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিতকরণই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূখ্য উদ্দেশ্য।

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্যসমূহ**

০২। সভাপতি জানান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। একটি আদর্শ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল বৈশিষ্ট্য হতে পারে কোনো নির্দিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অফিস, সেক্টর বা অঞ্চলে সাধারণত কী ধরনের অভিযোগ দাখিল হয়, সে সম্পর্কে বিশ্লেষণমূলক তথ্যাদি সংগ্রহ এবং অভিযোগের পুনরাবৃত্তি যাতে না ঘটে সে বিষয়ে প্রতিরোধমূলক প্রদক্ষেপ গ্রহণ করা। এ উদ্দেশ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও বিভিন্ন প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং এ বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতির ধারাবাহিক মানোন্নয়নের বিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করছে।

০৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য করা বাঞ্ছনীয়। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। তবে, প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ বিচ্ছিন্নভাবে প্রতিকারের তুলনায় অভিযোগের কারণ ও প্রকৃতি অনুসন্ধানপূর্বক তা স্থায়ীভাবে নিরসন এবং সেবা প্রদান ব্যবস্থায় স্থায়ী সংস্কার সাধনের মাধ্যমে সেবাপ্রত্যাশী ও গণকর্মচারীদের অসন্তোষ দূর করার প্রতি অধিক গুরুত্ব প্রদান করতে হবে।

০৪। সভাপতি আরো বলেন, জনগণের সঙ্গে দপ্তরসমূহের প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের অসন্তুষ্টি বা সংক্ষুব্ধতা থেকে অভিযোগ উৎপত্তি হতে পারে। উক্ত ক্ষোভ যুক্তিসংগত বা বাস্তবানুগ হোক বা না হোক, প্রতিকার চাওয়া বা বক্তব্য প্রদানের একটি কার্যকর ক্ষেত্র বা প্লাটফর্ম থাকলে তাঁদের অসন্তোষ বা ক্ষোভ প্রশমনের সুযোগ সৃষ্টি হয়। এজন্য একটি আধুনিক প্রতিকার ব্যবস্থা থাকা আবশ্যিক।

০৫। সভাপতি সভায় অংশগ্রহণকারী সকলকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অনলাইন সফটওয়্যার [www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd) ব্যবহার করে অভিযোগ দায়ের পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে উপস্থাপন করেন। তিনি বলেন এ দপ্তরের কোন অংশীজন/সেবা গ্রহীতা যদি দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সেবা না পান অথবা কোন কর্মকর্তা কর্মচারী যদি সেবা প্রদান না করেন তাহলেদ উক্ত GRS সফটওয়্যার ব্যবহার করে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিধারিত সময়ের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন।

০৬। পরিশেষে সবাইকে GRS সফটওয়্যার ব্যবহার করার আহ্বান জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



১৭-১২-২০২৩

(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)

সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক

ও

(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর।

ফোন: ০২৫৮৩১৫২১১-৪

Mail: [eadvisor@pd.gov.bd](mailto:eadvisor@pd.gov.bd)

#### সদয় অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণঃ

- ১) ----- বৈদ্যুতিক উপকেন্দ্র সরঞ্জামাদি প্রস্তুতকারী প্রতিষ্ঠান।
- ২) ----- ট্রান্সফরমার তৈল প্রস্তুতকারী প্রতিষ্ঠান।
- ৩) ----- বৈদ্যুতিক ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান।
- ৪) ----- বৈদ্যুতিক লাইসেন্সধারী সুপারভাইজার।
- ৫) ----- বৈদ্যুতিক লাইসেন্সধারী ইলেকট্রিশিয়ান।
- ৬) সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর, ২৫, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা। (২০ জন)
- ৭) প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর (চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিস)। (৪ জন)
- ৮) অফিস কপি।