

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	১ম 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 অথবা	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%				৯০	৮০	৭০	৬০		৩	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 কর্তৃগক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬		০.৭৫	১৪-০৮-২০২৩, ০৫-০৯-২০২৩ এবং ০২-১০-২০২৩ 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 (প্রথম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		--	--	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫				২	১				২.৫০	২১-০৯-২০২৩ খ্রি. তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।

[Signature]
২১.১০.২৩

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

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.২৬০

৩০ শ্রাবণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ১৪ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত জুলাই, 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 জুলাই, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ মাসিক প্রতিবেদন। বিবেচ্য সংযুক্তি: জিআরএস মাসিক প্রতিবেদন.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।



১৪-০৮-২০২৩
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।



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

২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) প্রতিবেদন।

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (১)	বিগত মাসের অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (২)	মোট অভিযোগ (১+২) (৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা (৪)	বিবেচ্য মাসে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (৫)	মন্তব্য (৬)
জুলাই' ২০২৩	৩	০	৩	৩	০	১০০%
আগস্ট' ২০২৩	৩	০	৩	৩	০	১০০%
সেপ্টেম্বর' ২০২৩	০	০	০	০	০	



(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)

সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক ও

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত)

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর

২.২.৩

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

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

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (১)	বিগত মাসের অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (২)	মোট অভিযোগ (১+২) (৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা (৪)	বিবেচ্য মাসে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (৫)	অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (৬)
জুলাই ২০২৩	৩	০	৩	৩	০	১০০%



(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক ও
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত)
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর


২.২.৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই, 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



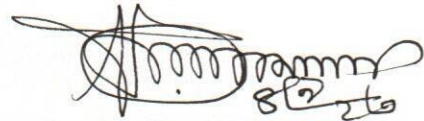
প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মৌল্লা
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা।

২.২.২

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

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

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (১)	বিগত মাসের অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (২)	মোট অভিযোগ (১+২) (৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা (৪)	বিবেচ্য মাসে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (৫)	মন্তব্য (৬)
আগস্ট'২০২৩	৩	০	৩	৩	০	১০০%



(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)

সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক ও
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (অভিযোগ প্রতিক সংক্রান্ত)
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর

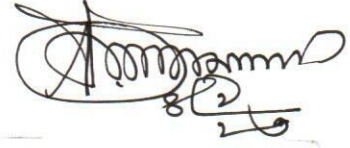
২.২.৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
আগস্ট, 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।

২.২.২

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

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

মাসের নাম	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা (১)	বিগত মাসের অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (২)	মোট অভিযোগ (১+২) (৩)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা (৪)	বিবেচ্য মাসে অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা (৫)	মন্তব্য (৬)
সেপ্টেম্বর'২০২৩	০	০	০	০	০	



(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)

সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক ও
দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত)
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, 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	
দুঃখিত! কোনো তথ্য পাওয়া যায়নি									



শ্রী মোঃ আতোয়ার রহমান মল্লা
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, ঢাকা

৩.২.৩

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: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.২৬০

তারিখ: ৩০ শ্রাবণ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত জুলাই, 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 জুলাই, ২০২৩ মাসের মাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ মাসিক প্রতিবেদন। বিবেচ্য সংযুক্তি: জিআরএস মাসিক প্রতিবেদন.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।



১৪-০৮-২০২৩
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।



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

তারিখ: ২১ ভাদ্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.২৭৭

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

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

বিবেচ্য সংযুক্তি: জি আর এস মাসিক প্রতিবেদন.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।



০৫-০৯-২০২৩
আবুল খায়ের মোঃ আব্বাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।



সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) জি আর এস মাসিক প্রতিবেদন

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

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৩১৩

১৭ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

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

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

সংযুক্তি: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত.pdf, সদয় দ্রষ্টব্য।

- *AKM* -

০২-১০-২০২৩
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.৩১৩/১ (১)

১৭ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। সিস্টেম এনালিস্ট, তথ্য প্রযুক্তি শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।



- *AKM* -

০২-১০-২০২৩
আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত

২২৩

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: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.২৯২

৩ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ১৮ Sep 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 এবং অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা জনাব মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা মহোদয়ের সভাপতিত্বে আগামী ২১-০৯-২০২৩ খ্রি. তারিখ দুপুর ১২.০০ ঘটিকায় Zoom App প্ল্যাটফর্মে অনুষ্ঠিত হবে।

২। 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 36445216

Passcode: ocei5271



১৮-০৯-২০২৩

প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা
সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক

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

- ১। -----;
- ২। সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর, ২৫, নিউ ইন্সটান, ঢাকা। (১৯ জন) এবং
- ৩। প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর (চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিস)। (৪ জন)।



গ্রামীণের গ্রামসহায় GRS অবহিতকরণ সভা

Zoom Meeting

Participant list in Zoom meeting:

- Md. Saiful, Assistant...
- Engr. Atowar Rahman M...
- Ali Akbar (PETELCO)
- S. M. Shamim
- RADIANCE POWER LT...

Browser address bar: grs.gov.bd

Browser tabs: Gmail, YouTube, Maps, দাখি | আফিল ব্যবস্থা, Integrated Budget..., (20,038 unread) - at...

Website header: **GRS** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
GRIEVANCE REDRESS SYSTEM

Language: English

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অনলাইন প্ল্যাটফর্মে আপনাকে স্বাগতম। সরকারি দপ্তর এবং আভ্যন্তরীণ দপ্তর/সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সেবা অথবা পণ্যের মান সম্পর্কে আপনার অসন্তোষ বা মতামত এই ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জানাতে পারেন। অভিযোগ দাখিল করার পর SMS ও ই মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানানো হবে। এ ছাড়া লগইন করেও বালনাগাদ তথ্য জানা যাবে। তবে অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ দাখিল করলে অভিযোগ সম্পর্কে পরবর্তী কোনো তথ্য পাওয়া যাবে না। অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে এখানে ক্লিক করুন...

অভিযোগ দাখিল

Website navigation menu:

- সচরাচর জিজ্ঞাসা**
অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার সম্পর্কিত প্রশ্নোত্তর
- অভিযোগ নিষ্পত্তিতে প্রতিক্রিয়া**
দাবিদারের অভিযোগ নিষ্পত্তিতে দাপনার প্রতিক্রিয়া (সমস্যা/অসমস্যা) জানতে পারেন
- আপিল করুন**
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্ট হলে আপিল দাখিল করতে পারেন
- সেবার মানোন্নয়নে পরামর্শ**
সেবার গুণগত মান পৃথি, সেবা সহজিকরণ, সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি সংস্কার ইত্যাদি বিষয়ে আপনার পরামর্শ জানাতে পারেন

Participants (40)

Find a participant

- Md. Saiful, Assistant Dire... (Me) [M] [V]
- Engr. Morsalin, El, OCEI, H... (Host) [M] [V]
- Engr. Atowar Rahman Moll... [M] [V]
- Ali Akbar (PETELCO) [M] [V]
- Arif Hossain Rubel [M] [V]
- ATS POWER LTD. [M] [V]
- Bachar Engineering Ltd. [M] [V]
- Bangladesh Electric Company L... [M] [V]
- Capital power [M] [V]
- Engr. Hasibul Hasan [M] [V]
- Engr. Shafiqul Islam [M] [V]
- Engr. Khairul Azam, Asia energy... [M] [V]
- Engr. Rabiul Islam, Sr. Electric In... [M] [V]
- Fctiak-Energumar [M] [V]

Buttons: Invite, Unmute Me

Windows taskbar: Search, 87°F Mostly cloudy, 11:33 AM 9/21/2023

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

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: ২১-০৯-২০২৩ 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 সংস্কৃততা 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 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 তাহলে উক্ত GRS সফটওয়্যার ব্যবহার করে এ দপ্তরে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগটি নিষ্পন্ন করবেন।

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



(মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা) ২০২৬

সিনিয়র বিদ্যুৎ পরিদর্শক

ও

(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর।

ফোন: ০২৫৮৩১৫২১১-৪

Mail: eadvisor@pd.gov.bd

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণঃ

- ১) -----
- ২) সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারী, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর, ২৫, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা। (২০ জন)
- ৩) প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর (চট্টগ্রাম বিভাগীয় অফিস)। (৪ জন)
- ৪) অফিস কপি।