

ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড এর উত্তম চর্চার তালিকা

উত্তম চর্চা সমূহঃ

- ০১. পূর্ব নির্ধারিত বিদ্যুৎ বন্ধের তথ্য এসএমএস এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ফিডারের সকল গ্রাহককে অবহিতকরণ।
- ০২. ডেসকো'র মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে গ্রাহকের মাসিক বিদ্যুৎ ব্যবহার এবং বিদ্যুৎ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান, অনলাইনে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের সুযোগ প্রদান, নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ সংক্রান্ত সেবা প্রদান, গুগল ম্যাপে সেবা কেন্দ্রের অবস্থান প্রদর্শন ও সরাসরি সেবা কেন্দ্রের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন এবং ডেসকোর সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদানের সুযোগ প্রদান।
- ০৩. স্টোর এর কার্যক্রম ডিজিটলাইজ করার জন্য ওয়েবভিত্তিক ইনভেন্টরি ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম বাস্তবায়ন।
- ০৪. নিয়োগ সংক্রান্ত আবেদনপত্র ও আবেদন ফি গ্রহণ, আবেদনপত্র বাছাই এবং ইন্টারভিউ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত কার্যক্রম অনলাইনকরণ।
- ০৫. ডেসকো'র ওয়েবসাইট (www.desco.org.bd, www.desco.gov.bd) এর মাধ্যমে ডেসকো'র সকল প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য, ডেসকো'র সকল সেবা কেন্দ্রের ঠিকানা ও যোগাযোগ নম্বর, বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত তথ্য এবং অনলাইনে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সুবিধা এবং নিয়োগ, নতুন সংযোগ, ডেসকো'র বার্ষিক প্রতিবেদনসহ সকল তথ্য প্রকাশ ও হালনাগাদকরণ।
- ০৬. বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগসমূহে স্থাপিত অভিযোগ বাস্তবায়নের মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রাপ্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ বরাবর উপস্থাপনের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ এবং গ্রাহককে অবহিতকরণ।
- ০৭. বিশেষ ক্যাম্প আয়োজনের মাধ্যমে নিম্নআয়ের জনগোষ্ঠীর (বস্তি এলাকা) জন্য সহজ শর্তে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান।
- ০৮. পেপারলেস অফিস বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ই-নথি, অনলাইন নতুন সংযোগ, বিলিং সিস্টেম অটোমেশন, ইআরপি বাস্তবায়ন, সমন্বয় সভা/বোর্ড সভা পেপারলেসকরণ এবং অনলাইন কমপ্লেইন ও ফিডব্যাক ম্যানেজমেন্ট সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন।
- ০৯. সকল গ্রাহককে পর্যায়ক্রমে Smart Pre Payment Meter এর মাধ্যমে সংযোগ প্রদানের কার্যক্রম গ্রহণ।
- ১০. নিয়মিত মাসিক সমন্বয় সভা, অংশীজনের অংশগ্রহণে সভা এবং গণশুনানি আয়োজনের মাধ্যমে সকল শ্রেণির কর্মকর্তা-কর্মচারী, অংশীজন এবং বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকের সঙ্গে ডেসকো'র কার্যক্রম সম্পর্কিত মতবিনিময়।

- ১১. নিরাপদ ও সাশ্রয়ী বিদ্যুৎ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহক সচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে এতদসংক্রান্ত লিফলেট, পোস্টার, ফোল্ডার প্রস্তুতপূর্বক গ্রাহকগণের মাঝে বিতরণ।
- ১২. ডেসকো'র ওয়েবসাইট, মোবাইল অ্যাপস এবং ISO ফরম QF CUS-32, KIOSK এর মাধ্যমে সকল শ্রেণির গ্রাহকের নিকট হতে ডেসকো'র সেবা সম্পর্কে মতামত গ্রহণ।
- ১৩. ডিজিটাল অ্যাটেনডেন্স এর মাধ্যমে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের যথাসময়ে অফিসে উপস্থিতি ও অফিস ত্যাগ এবং বাহিরে গমনাগমন নিয়ন্ত্রণ।
- ১৪. এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রের অনলাইন সেবা কর্নার এ স্থাপিত Kiosk মেশিন এবং ই-গভর্নেন্স সফটওয়্যার এর মাধ্যমে Queue Management, গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ।
- ১৫. অনলাইন সেবা কর্নারে ডিজিটাল সেবা গ্রহণ এবং ডেসকো'র মোবাইল অ্যাপস ডাউনলোড এ সহায়তা প্রদানের জন্য একজন কর্মকর্তা নিয়োজিত করণ।
- ১৬. এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে গ্রাহকগণকে অভ্যর্থনা জানানো, শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত ও মনোরম পরিবেশে বসার ব্যবস্থা, বিশুদ্ধ পানির ব্যবস্থাকরণ, ডিজিটাল মনিটর এবং লিফলেট, পোস্টার ও বিল বোর্ডের মাধ্যমে সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান এবং সেবা গ্রহণে গ্রাহকগণকে সহায়তা প্রদান।
- ১৭. গ্রাহকের সমস্যা বা অভিযোগ দপ্তর প্রধানসহ উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণের নিকট যে কোনো সময় সরাসরি দেয়ার সুযোগ।
- ১৮. ডেসকো'র সেবা সংক্রান্ত তথ্যাবলী গ্রাহকদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগের দৃশ্যমান স্থানে নতুন সংযোগ, বিল সংক্রান্ত সমস্যাবলী সমাধান, বিদ্যুৎ আইন সংক্রান্ত তথ্যাদি, ডেসকো'র বিভিন্ন বিভাগসমূহের ঠিকানা ও যোগাযোগের নম্বরসহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সম্বলিত বোর্ড স্থাপন।
- ১৯. বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হওয়ার জন্য প্রত্যেক কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্মক্ষেত্রে ত্যাগ করার পূর্বে নিজস্ব ব্যবহৃত বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদির সুইচ বন্ধ করেন এবং স্বল্প সময়ের জন্য নিজের ডেস্ক ছেড়ে অন্য কোথাও গেলেও একইভাবে বৈদ্যুতিক ব্যবহার বন্ধ করা ।
- ২০. সকল গ্রাহক নথি বিষয়ভিত্তিক, মাসওয়ারি এবং সর্বশেষ বৎসরওয়ারি হিসেবে ফাইল কেবিনেটে মার্কিংকরণ।
- ২১. প্রতি মাসে অন্তঃত দুইবার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের সমন্বয়ে অফিসের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা অভিযান পরিচালনা করা।
- ২২. অবসরে গমনের ৩মাস পূর্বে ডেসকো'র সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর অনুকূলে "Retirement Letter" ইস্যু
- ২৩. মিটার রিডার কর্তৃক গৃহীত মিটার রিডিং এর সঠিকতা যাচাইয়ের জন্য প্রতি মাসে স্যাম্পল মিটার রিডিং গ্রহণ।
- ২৪. কর্মকর্তাগণ কর্তৃক স্থাপনা পরিদর্শনকালে মিটার পরীক্ষাপূর্বক রিপোর্ট প্রদান।
- ২৫. গ্রাহকের নিজস্ব বৈদ্যুতিক উপকেন্দ্র নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণের জন্য গ্রাহকগণকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।
- ২৬. আবেদন প্রাপ্তির ৭ দিনের মধ্যে গ্রাহককে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান।

- ২৭. ই-মেইলে/হার্ডকপিতে প্রাপ্ত গ্রাহকের সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিপূর্বক গ্রাহককে ই-মেইল/পত্র মারফত অবহিতকরণ।
- ২৮. বাৎসরিক সিডিউল প্রণয়নপূর্বক সকল বিতরণ ও সঞ্চালন লাইন নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ।
- ২৯. বার্ষিক সিডিউল প্রণয়নপূর্বক সকল বৈদ্যুতিক উপকেন্দ্র ও সুইচিং স্টেশন নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ।
- ৩০. ডেসকো'র সকল অফিস ও স্থাপনায় সোলার সিস্টেম এর মাধ্যমে বিদ্যুৎ ব্যবহার।
- ৩১. নতুন সংযোগের আওতায় গ্রাহকগণকে উদ্বুদ্ধকরণের মাধ্যমে গ্রাহক স্থাপনায় Solar Rooftop System স্থাপন।