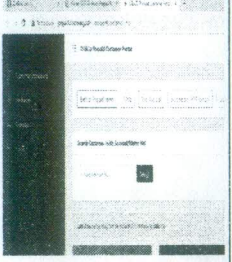
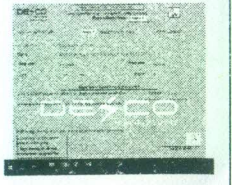

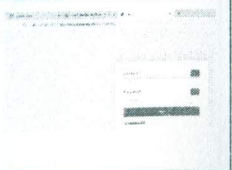
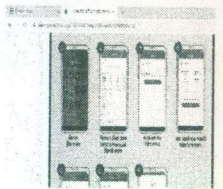



দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির নামঃ
ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
০১.	প্রিপেইড গ্রাহকদের জন্য “অল-ইন-ওয়ান সেলফ সার্ভিস” তথা “Platform of Individual’s Service Alternative (POISA)” উদ্ভাবনী ধারণাটি গত ১৪/০৩/২০২২ তারিখে চালু করা হয়েছে। বর্তমানে মাসিক প্রায় ৩০ হাজারের অধিক গ্রাহক উক্ত প্ল্যাটফরম ব্যবহার করে প্রি-পেইড মিটার সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদির সেবা গ্রহণ করছেন। রিচার্জ সুবিধা অন্তর্ভুক্তকরণের পাশাপাশি গ্রাহক উক্ত সেবার অধীনে অভিযোগ প্রদানসহ অভিযোগ ট্র্যাকিং করতে পারছেন।	প্রিপেইড গ্রাহকদের জন্য “অল-ইন-ওয়ান সেলফ সার্ভিস” তথা “Platform of Individual’s Service Alternative (POISA)” উদ্ভাবনী ধারণাটি গত ১৪/০৩/২০২২ তারিখে চালু করা হয়েছে। বর্তমানে মাসিক প্রায় ৩০ হাজারের অধিক গ্রাহক উক্ত প্ল্যাটফরম ব্যবহার করে প্রি-পেইড মিটার সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদির সেবা গ্রহণ করছেন। রিচার্জ সুবিধা অন্তর্ভুক্তকরণের পাশাপাশি গ্রাহক উক্ত সেবার অধীনে অভিযোগ প্রদানসহ অভিযোগ ট্র্যাকিং করতে পারছেন।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://prepaid.desco.org.bd/	
০২.	অনলাইনে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সনদপত্র প্রদান	পোস্টপেইড গ্রাহকগণ ডেসকোর ওয়েবসাইট/এপস থেকে বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সার্টিফিকেট/বিলের স্টেটমেন্ট সংগ্রহের লক্ষ্যে সহজিকৃত সেবাটি গত ২২/০২/২০২২ তারিখে চালু হয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://ocsms.desco.org.bd:8080/postpaid/certificate/report	
০৩	“বকেয়া সংক্রান্ত তথ্য গ্রাহকগণকে SMS এর মাধ্যমে জানানো”	গ্রাহকগণকে ডিউ ডেটের ১ দিন আগে অপরিশোধিত বিলের তথ্য SMS এর মাধ্যমে জানানোর জন্য ডিজিটাল সেবাটি গত ৩০/১২/২০২১ তারিখ থেকে চালু করা হয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		
০৪	গ্রাহকের Postpaid বিল পরিশোধ পদ্ধতির Automation এবং পরিবেশ বান্ধব করণ।	গ্রাহক বিল প্রভুতের সাথে সাথে রেজিস্টার্ড ই-মেইলে/মোবাইলে বিল সমূহ চলে যায়। Postpaid বিল পরিশোধে Automation চালু করে কাগজ ও প্রিন্ট ম্যাটেরিয়াল ব্যবহার কম হয়।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://ocsms.desco.org.bd:8080/login	

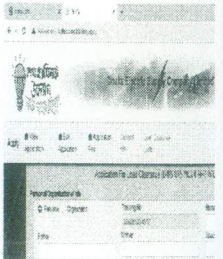
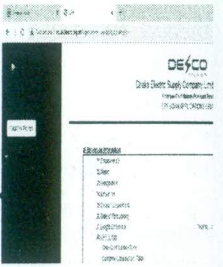
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
		Registered গ্রাহকের নিকট পরিশোধের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যসহ অনলাইন বিল কপি দ্রুততম সময়ে পৌঁছানো নিশ্চিত করা যায়। গ্রাহক সাথে সাথে বিলটি অনলাইনে পরিশোধ করতে পারে। ডেসকো ও গ্রাহকের কোনো টাকা খরচ এবং কোথাও যাওয়া-আসার প্রয়োজন হয় না।				
০৫	গত ২০/১২/২০২০ তারিখে ডিজিটাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস “নগদ” এর সাথে ডেসকো’র সকল প্রি-পেইড ও পোস্ট পেইড গ্রাহকদের জন্য অনলাইন বিল পরিশোধ	বিদ্যুৎ বিল নগদ অ্যাপস হতে অনলাইনে খুব সহজে ও অতি দ্রুত পরিশোধ করা যায় বিল পরিশোধ করতে ব্যাংক/ডেসকো অফিসে যাওয়ার প্রয়োজন হয় না।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	https://www. http://desco.gov.bd /site/page/5401f74 0-1940-45d3- bed8- 9a3908647425/-	
০৬	অনলাইনে নতুন সংযোগ প্রদান	গ্রাহকগণ ডেসকো’র নতুন সংযোগ পোর্টাল এর মাধ্যমে নতুন সংযোগ জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসহ অনলাইনে আবেদন করে থাকেন। পরবর্তীতে ডেসকো’র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক আবেদনটির ডকুমেন্টস যাচাই বাছাই শেষে অনুমোদনকারী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন এবং অনুমোদনকারী কর্মকর্তা নতুন সংযোগের অনুমোদন প্রদান করেন। গ্রাহকগণকে ডেসকো’র অফিসে উপস্থিত হওয়ার প্রয়োজন পড়ে না। ট্র্যাকিং নাম্বার দিয়ে আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা অতি সহজে জানা যায়। নতুন সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে সময় হ্রাস পেয়েছে। সার্বক্ষণিক (২৪/৭) সেবা প্রদানের ক্ষেত্র তৈরী হয়েছে। ডেসকো’র গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নের পাশাপাশি	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://ocsms.de sco.org.bd:808 0/login	

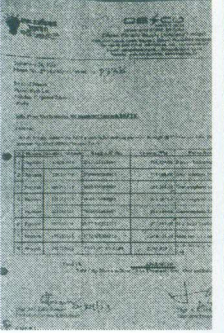

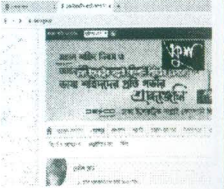
(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়ার কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
		জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পেয়েছে।				
০৭	অনলাইনে বৃহৎ সংযোগের ক্ষেত্রে লোড-ছাড়পত্র প্রদান।	ডেসকো'র সংশ্লিষ্ট অফিসে স্বশরীরে উপস্থিত না হয়ে বৃহৎ লোড ছাড়পত্রের জন্য অনলাইনে আবেদন করা যায়। প্রতিটি ধাপের অগ্রগতি গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হয় এবং অনুমোদিত লোড ছাড়পত্রটি ই- মেইলে গ্রাহককে অবগত করা হয়ে থাকে। সর্বোপরি গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন হয়েছে। এছাড়াও লোড ছাড়পত্রটি ডেসকো'র ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়ে থাকে, যার ফলে রাজউক/সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সেবা দানকারী প্রতিষ্ঠান ছাড়পত্রটির সঠিকতা যাচাই করতে পারে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://lc.desco.org.bd/	
০৮	Online CPF Loan Application & Solution Process	Online এ Login এর মাধ্যমে CPF Loan এর আবেদন করা, CPF কত জমা আছে, সর্বোচ্চ কত টাকার লোন নিতে পারবে তা জানা যায়। Installment এর সংখ্যার উপর মাসিক কিস্তি কত হবে সেটাও সফটওয়্যারে হিসাব করা হয়। ফিন্যান্স এন্ড একাউন্টস বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা Online এ আবেদনের লিস্ট দেখে অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করার পর আবেদন অনুমোদন হলে অনুমোদিত লোন এমআইএন্ট এবং Installment এর সংখ্যা Online এ Entry দিতে পারে, Entry Successful হইলে আবেদনকারীর কাছে SMS চলে যায়। এক্ষেত্রে সময় অপচয় কম হবে এবং তথ্যের জন্য বাববার হেড অফিসে যোগাযোগ করতে হবে না। কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদন করে হার্ডকপি প্রেরণ করার	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://local.desco.org.bd/login_form_payslip_pay_slip.php	


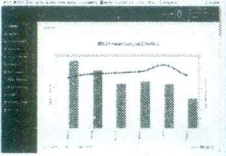
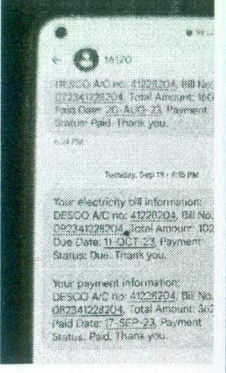
(Signature)

(Signature)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়ার কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
		প্রয়োজন হয় না।				
০৯	ব্যাংকিং বিভাগ এ Bangladesh Electronic Funds Transfer Network (BEFTN) কার্যক্রম চালুকরণ।	Bill Payment Token এর ফরম পূরণ করে হিসাব বিভাগে প্রেরণ করা হলে হিসাব বিভাগ কর্তৃক ঠিকাদার/সার্ভিস প্রোভাইডারের প্রাপ্ত বিল সংশ্লিষ্ট ব্যাংক হিসাবে BEFTN এর মাধ্যমে Funds Transfer করা হয়। চেক স্বাক্ষর ও প্রদান সংক্রান্ত জটিলতা ও দীর্ঘসূত্রতা হাস পেয়েছে। দ্রুততম সময়ে বিল পরিশোধ করা হচ্ছে। চেক গ্রহণে ঠিকাদারের সময় ব্যয় হাস এবং ব্যাংক হিসাব মিলকরণ প্রক্রিয়া সহজ হয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		
১০	প্রি-পেইড গ্রাহকদের জন্য POS ভেন্ডিং চালুকরণ	এই সেবার আওতায় প্রি-পেইড গ্রাহকগণ নিকটস্থ স্থান হতে সহজেই স্মার্ট কার্ডসহ অনলাইনের মাধ্যমে ভেন্ডিং করতে পারে। বর্তমানে প্রায় ৮০০ এর অধিক পজ মেশিনের মাধ্যমে ডেসকো'র গ্রাহকগণ উক্ত সেবা গ্রহণ করছেন। বিদ্যুৎ ক্রয়ে দীর্ঘসূত্রিতা ও গ্রাহক হয়রানি হাস পাওয়ার পাশাপাশি POS Vending এর মাধ্যমে সেবাকে গ্রাহকের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেওয়া সম্ভব হয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://desco.gov.bd/site/page/583175e8-7bb4-4ce5-824a-a042428594e5/	
১১	কল সেন্টার (১৬১২০) এর মাধ্যমে গ্রাহক সেবা	গ্রাহকগণকে কোনও প্রকার তথ্য জানার জন্য অফিসে উপস্থিত হওয়ার প্রয়োজন পড়ে না, অতি সহজে যে কোনও সময় যে কোনও জায়গা থেকে তথ্য পেয়ে থাকেন। মোবাইল ফোন, ই-মেইল, সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে গ্রাহক বিভিন্ন তথ্য জানতে পারেন এবং অভিযোগ প্রদান করতে পারেন। সার্বক্ষণিক (২৪/৭) সেবা প্রদানের ক্ষেত্র তৈরী হয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	https://www.desco.gov.bd/ http://desco.gov.bd/	

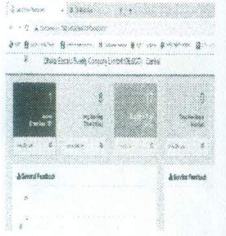


(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়ার কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
		গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নের পাশাপাশি জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পেয়েছে।				
১২	Online Pay Slip of Employee	ডেসকো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ ওয়েবসাইট এ Login করে যেকোন স্থান থেকে যেকোন সময়ে মাস ও বছর সিলেক্ট করে Pay slip দেখতে পারে। কেন্দ্রীয়ভাবে Payslip প্রিন্ট ও বিতরণ না করার কারণে ব্যয় ও সময় উল্লেখযোগ্য হারে হ্রাস পেয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://local.desco.org.bd/login_form_payslip/pay_slip.php	
১৩	Management Information In Hand Android Based Apps এর মাধ্যমে DESCO Management Information Provide করা।	এই Apps এর মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ডেসকো'র Operational Data সমূহ যে কোন অবস্থান থেকে তাৎক্ষণিকভাবে হাতের মুঠোয় পাবেন। Apps টি বর্তমানে Testing পর্যায়ে রয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	https://www.sms.desco.org.bd	
১৪	SMS এর মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিলের তথ্য গ্রাহককে অবহিতকরণ এবং বিল পরিশোধ সুবিধা প্রদান	বিল তৈরী হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহকগণকে SMS এর মাধ্যমে বিলের তথ্য জানানো হয়। গ্রাহক বিল পরিশোধ করার পরও তাকে SMS এর মাধ্যমে Acknowledgment পাঠানো হয়।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		

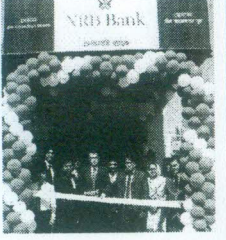

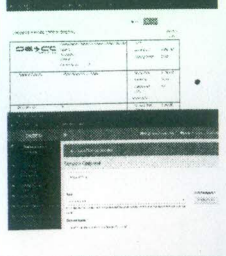
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়ার কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১৫	Feedback KIOSK with Full Screen and Queue Management Software স্থাপন।	বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগসহ প্রধান কার্যালয়ে আগত সেবা গ্রহীতাগণ Queue Management এর মাধ্যমে ক্রমসুসারে সুশৃঙ্খলভাবে সেবা গ্রহণ করতে পারেন। ডেসকো'র গ্রাহকসহ অন্যান্য সেবা গ্রহীতাগণ ডেসকো সেবা সম্পর্কে সরাসরি মতামত প্রদান করছে এবং গ্রাহকের মতামতের ভিত্তিতে ডেসকো'র সেবা প্রতিনিয়ত উন্নত করা হচ্ছে। সেন্ট্রাল ড্যাসবোর্ড এর মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ সেবা গ্রহীতাদের মতামতসমূহ অতিদ্রুত অবহিত হতে পারছে এবং প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করতে পারে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		
১৬	বিল অন ওয়েব	ডেসকোর গ্রাহকগণ অনলাইনের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল ও লেজার দেখতে পারে, প্রয়োজনে বিল প্রিন্ট করে অনলাইন ব্যাংক এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। গ্রাহকগণ সার্বক্ষণিক ২৪/৭ সেবা পেতে পারেন।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	<a href="http://ocsms.de
sco.org.bd:808
0/login">http://ocsms.de sco.org.bd:808 0/login	
১৭	ওয়েববেজড ইনভেন্টরী ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।	ওয়েববেজড ইনভেন্টরী ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম চালু হওয়ার ফলে স্টোর পরিচালনায় দক্ষতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত হয়েছে। একই সাথে প্রয়োজন সাপেক্ষে স্টোর এর মজুদ বিবেচনায় নিয়ে একটি কার্যকরী ক্রয় ব্যবস্থাপনা চালু সম্ভব হয়েছে। সফটওয়্যারটি ব্যবহারে সম্পদের অপচয় রোধ করে দক্ষ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে মালামাল ক্রয়ে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যায়।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	<a href="http://192.168.1
.120/inventory">http://192.168.1 .120/inventory	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়াটি কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১৮	পূর্ব নির্ধারিত বিদ্যুৎ বন্ধের তথ্য SMS এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা	গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিভ্রাট/পূর্বনির্ধারিত বিদ্যুৎ বন্ধের সময় গ্রাহকগণকে SMS এর মাধ্যমে অবহিত করার ফলে গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পেয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		BMD Notification Details Dear Customer, Please be informed that on September 25, 2020, your power supply will be interrupted due to Overhead Line #4 the transmission. Regards - Customer Control DESCO Selected internet... BMD-004
১৯	বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগের কালেকশন বুথ এবং ডাচ বাংলা ব্যাংকের ফাস্ট ট্রাকের মাধ্যমে প্রি-পেইড ডেভিং	গ্রাহক তার ডাচ বাংলা ব্যাংক এর নিজস্ব বুথ হতে অতিসহজে রিচার্জ করতে পারে। গ্রাহকের ব্যয় ও সময় অধিকহারে হ্রাস পেয়েছে এবং একইসাথে ডেসকো'র গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি পেয়েছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ		
২০	ডেসকো মোবাইল APPS	গ্রাহক তার হিসাবের বকেয়া বিল, পরিশোধিত বিল, পরিশোধের তারিখ, বিল পরিশোধের শেষ তারিখ, বিগত ১২ মাসের বিদ্যুৎ ব্যবহার, বিদ্যুৎ বিভ্রাটজনিত অভিযোগ এবং সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ সেবাদানকারী বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগের অবস্থান জানতে পারে। ডেসকো Apps ব্যবহার করে প্রি-পেইড/পোস্ট পেইড গ্রাহকগণ অনলাইনে ২৪/৭ ঘণ্টার যে কোন সময় বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করতে পারেন।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.desco.ssl&hl=bn&gl=US	
২১	Online এ আবেদনের মাধ্যমে ডেসকোর গ্রাহকের নাম পরিবর্তন ও লোড পরিবর্তন সেবা চালুকরণ	গ্রাহকগণ এখন বাসায় বসে Online এ আবেদনের মাধ্যমে সেবা দুটি নিতে পারছে। ফলে বর্তমানে গ্রাহকের টাকা এবং সময় সাশ্রয় হচ্ছে।	হ্যাঁ	হ্যাঁ	http://ocsms.desco.org.bd:8080/login	

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)