



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিদ্যুৎ জালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়  
ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড  
প্রধান প্রকৌশলী (এসএন্ড ডি অপারেশন, নর্থ জোন) এর দপ্তর



www.desco.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.২৪.০০০০.০১০.০৬.০০১.২৩.১

২০ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ০৪ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবৎসরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা" এর অন্তর্গত "নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি" সংক্রান্ত ডিসেম্বর'২০২৩ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।  
সূত্র: ২০২৩-২৪ অর্থ বৎসরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে ২০২৩-২৪ অর্থ বৎসরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা" বাস্তবায়নের ডিসেম্বর'২০২৩ মাসের অগ্রগতির প্রতিবেদন এবং সংশ্লিষ্ট প্রমানক মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অত্রসাথ সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ ২০২৩-২৪ অর্থ বৎসরের এপিএ এর "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা" বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ডিসেম্বর'২০২৩ মাসের অর্জন (প্রমাণক)।

০৪-০১-২০২৪  
মোঃ কাওসার আমীর আলী  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

সিস্টেম এনালিস্ট, তথ্য প্রযুক্তি শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।

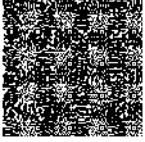
স্মারক নম্বর:

২০ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ০৪ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। অতিরিক্ত সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ২। যুগ্মসচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ৩। যুগ্মসচিব, উন্নয়ন অধিশাখা -৩, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ৪। যুগ্মসচিব, উন্নয়ন-৩, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ৫। যুগ্মসচিব, উন্নয়ন অধিশাখা -৫, বিদ্যুৎ বিভাগ ;

- ৬। যুগ্মসচিব, সুশাসন ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ৭। নির্বাহী পরিচালক, নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ৮। উপসচিব, নবায়নযোগ্য জ্বালানি-১, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ৯। উপসচিব, নবায়নযোগ্য জ্বালানি-২, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ১০। উপসচিব, পরিকল্পনা শাখা-২, বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ১১। যুগ্মসচিব, বাজেট অধিশাখা , বিদ্যুৎ বিভাগ ;
- ১২। প্রধান প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী (এসএন্ডডি অপারেশন, সেন্ট্রাল জোন) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৩। প্রধান প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী (এসএন্ডডি অপারেশন, সাউথ জোন) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৪। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৫। প্রধান প্রকৌশলী , প্রধান প্রকৌশলী (আইসিটি) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৭। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (টেক্সট সার্কেল), ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৮। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (চলতি দায়িত্ব), এপিএ সেল, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ১৯। স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ২০। নির্বাহী প্রকৌশলী, মনিটরিং সেল, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ২১। নির্বাহী প্রকৌশলী , নির্বাহী প্রকৌশলী (সফটওয়্যার), ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো);
- ২২। উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, মনিটরিং সেল, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো) এবং
- ২৩। অফিস কপি, ।



*Atiqul*

০৭-০১-২০২৪

মোঃ মফিজুল ইসলাম ভূঞা  
প্রধান প্রকৌশলী

ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: ডিসেম্বর -২০২৩ ইং

অভিযোগ প্রতিকার সার সংক্ষেপ

বিবেচ্যমাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ*)	মন্তব্য
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	০৬ (ছয়) টি অভিযোগের নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয় নাই।
৯	০	০	১	১০	০	৪	৬	০	১০০%	

\* নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

*AKH*  
০১.০১.২০২৪  
Md. Abdul Kium Hridoy  
(ID No: 1928)  
Assistant Engineer  
Office of the CE  
(S&D Operation) North Zone, DESCO

*Redwanul Islam*  
০১.০১.২০২৪  
Engr. Md. Redwanul Islam  
ID No.-1472  
Sub-Divisional Engineer  
Gulshan Circle, DESCO.

*01.01.24*  
প্রকৌ: মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান  
আইডি নং-০২১৫  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
গুলশান সার্কেল, ডেসকো

*01.01.2024*  
প্রকৌ: মোঃ মুস্তাফিজুল ইসলাম ডুএ  
আইডি নং-০০৬০  
প্রধান প্রকৌশলী  
এস এন্ড ডি অপারেশন (নর্থ জোন)  
ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কো: লি: (ডেসকো)

## ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড

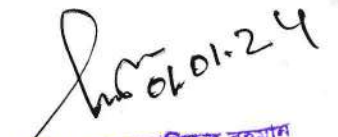
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের অধীন “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার” মাসভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা এবং অর্জন।

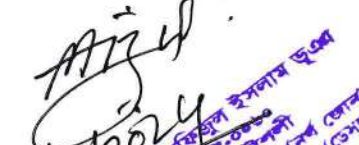
মাস: ডিসেম্বর- ২০২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	ডিসেম্বর মাসের লক্ষ্যমাত্রা	ডিসেম্বর মাসের অর্জন	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০ %	--	১০০%	--
	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		২	--	--	--
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	১	১	প্রেরণ করা হচ্ছে।
সক্ষমতা অর্জন	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন  (১ম অর্ধ বার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	--	--	--
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন  (১ম অর্ধ বার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	--	১	প্রমাণক সংযুক্ত

  
 ০১.০১.২০২৪  
**Md. Abdul Kium Hridoy**  
 (ID No: 1926)  
 Assistant Engineer  
 Office of the CE  
 (S&D Operation) North Zone, DESCO

  
 ০১.০১.২০২৪  
**Engr. Md. Redwanul Islam**  
 ID No.-1472  
 Sub-Divisional Engineer  
 Gulshan Circle, DESCO.

  
 ০১.০১.২৪  
 শ্রীকো: মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান  
 আইডি নং-০২১৫  
 তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
 গুলশান সার্কেল, ডেসকো

  
 ০১.০১.২০২৪  
 শ্রীকো: মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান  
 আইডি নং-০২১৫  
 তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
 গুলশান সার্কেল, ডেসকো