



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।

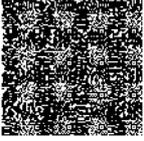
স্মারক নম্বর:

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 (টঞ্জী 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
প্রকৌঃ মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান
আইডি নং-০২১৫
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
গুলশান সার্কেল, ডেসকো

01.01.2024
প্রকৌঃ মোঃ মুস্তাফিজুল ইসলাম ডুএ
আইডি নং-০০৬০
প্রধান প্রকৌশলী
এস এন্ড ডি অপারেশন (নর্থ জোন)
ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোঃ লিঃ (ডেসকো)

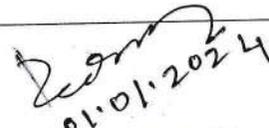
ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি (ডেসকো) লিমিটেড

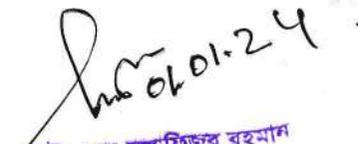
বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের অধীন “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার” মাসভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা এবং অর্জন।

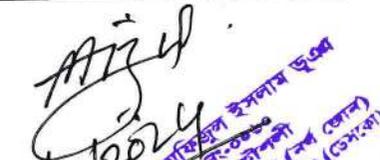
মাস: ডিসেম্বর- ২০২৩

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