



ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস, ডেমরা, ডিপিডিসি

এবং

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, ডেমরা, ডিপিডিসি

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২৩– ৩০ জুন, ২০২৪

## ডিপিডিসি'র কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of DPDC)

### সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

#### সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

গত তিন বছরে আমদানি পর্যায়ে সিস্টেম লস ক্রমান্বয়ে হ্রাস পেয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরে ৬.০৬% নেমে এসেছে। ৪৬৩ কি.মি. সঞ্চালন ও বিতরণ লাইন নির্মাণ হওয়ায় ২০২১-২২ অর্থবছরে মোট ৫৯১৬ সার্কিট কিলোমিটারে উন্নীত হয়েছে। বর্গিত সময়ে ১৩২/৩৩ কেভি ও ৩৩/১১ কেভি উপকেন্দ্রের সংখ্যা ১৯টি বৃদ্ধি পেয়েছে। ফলে সক্ষমতা ৩৩/১১ কেভি লেভেলে ৪৩৬১ এমডিএ-তে উন্নীত হয়েছে। রাজধানীতে পরিচ্ছন্ন, উন্নত ও নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সেবা প্রদানের লক্ষ্যে “ধানমন্ডি আন্ডারগ্রাউন্ড ডিস্ট্রিবিউশন নেটওয়ার্ক” নির্মাণ কাজ শুরু হয়েছে। ডোন ব্যবহার করে ১৩২/৩৩ কেভি ও ৩৩/১১ কেভি উপকেন্দ্রে স্মার্ট সার্ভেইল্যান্স এবং থার্মাল প্রোফাইলিং বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। ডিপিডিসি'র বর্তমান গ্রিড ব্যবস্থাকে স্মার্ট গ্রিডে রূপান্তরের কাজ শুরু হয়েছে। বর্তমান ওভারহেড বিতরণ ব্যবস্থাকে ভূগর্ভস্থ ব্যবস্থায় রূপান্তরের কার্যক্রম চলমান আছে। এছাড়াও আট লক্ষাধিক স্মার্ট প্রি-পেমেন্ট মিটার (Automated Metering Infrastructure, AMI) স্থাপন করা হচ্ছে।

#### সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

##### সমস্যাসমূহ

- অপরিকল্পিত নগরায়নের ফলে ঝুঁকিপূর্ণ বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা
- সময়মতো প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য খননের অনুমতি প্রদানে বিলম্ব
- চাহিদা অনুযায়ী বিদ্যুৎ প্রাপ্তি

##### চ্যালেঞ্জসমূহ

- চাইনিজ জিটুজি লোন এর আওতায় এক্সপানশন এন্ড স্ট্রেন্গেনিং অব পাওয়ার সিস্টেম নেটওয়ার্ক সময়মতো বাস্তবায়ন
- ২০২৫ সালের মধ্যে ডিপিডিসি সকল গ্রাহককে প্রি-পেইড/স্মার্ট মিটারের আওতায় আনা
- নতুন বিদ্যুৎ উপকেন্দ্র নির্মাণ ও পুরাতন উপকেন্দ্রসমূহ মেরামতের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি
- উদ্ভাবনী প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকসেবা-কে সর্বোচ্চ পর্যায়ে উন্নীতকরণ
- চাইনিজ জিটুজি লোন এর আওতায় গৃহীত প্রকল্প বাস্তবায়নের পর ঋণের কিস্তি পরিশোধ

#### ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

সর্বাধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি করে দেশের সেরা বিদ্যুৎ সংস্থা হওয়া ডিপিডিসি'র অন্যতম ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা। এ লক্ষ্য অর্জনে ডিপিডিসি সরকার, দাতা সংস্থা এবং নিজস্ব অর্থায়নে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদী উন্নয়ন পরিকল্পনা করেছে। প্রকল্পসমূহের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো:

- বর্তমান উপকেন্দ্রসমূহ-কে স্মার্ট গ্রিড সিস্টেম ব্যবস্থার রূপান্তর
- আট লক্ষাধিক স্মার্ট প্রি-পেমেন্ট মিটার (Automated Metering Infrastructure, AMI) স্থাপন
- ডিপিডিসি'র আওতায় ঢাকার কাওরান বাজারে ভূগর্ভস্থ উপকেন্দ্র নির্মাণ
- নতুন বিদ্যুৎ উপকেন্দ্র নির্মাণ ও পুরাতন উপকেন্দ্রসমূহ মেরামতের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং
- বর্তমান ওভারহেড বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থাকে আন্ডারগ্রাউন্ডে রূপান্তর।

#### ২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- বিদ্যুতের বিতরণ উপকেন্দ্র ১৩ টি নির্মাণ/ আপগ্রেডেশন;
- ১৯১ কিলোমিটার নতুন বিতরণ লাইন নির্মাণ এবং ৫৯ কিলোমিটার বিতরণ লাইন আপগ্রেডেশন;
- সিস্টেম লসের হার শতকরা ৬.৫০ এ নামিয়ে আনা;
- ৬০,০০০ নতুন বৈদ্যুতিক সংযোগ প্রদান।

## প্রস্তাবনা (Preamble)

ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদারকরণ, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস, ডেমরা, ডিপিডিসি

এবং

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, ডেমরা, ডিপিডিসি -এর মধ্যে ২০২৩ সালের ৩০ মাসের ৩০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

c

## সেকশন ১

### রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision) :

তথ্যপ্রযুক্তি ও উদ্ভাবনী কার্যক্রমের মাধ্যমে ডাটা-কেন্দ্রিক অবকাঠামো নির্মাণ, নবায়নযোগ্য বিদ্যুৎ খাতের উন্নয়ন, প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং নির্ভরযোগ্য, প্রতিযোগিতামূলক বিদ্যুৎ সরবরাহ করে গ্রাহকগণের সন্তুষ্টি অর্জন ও দেশের সেরা বিদ্যুৎ সংস্থা হওয়া।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) :

- নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য ডিপিডিসি'র সর্বস্তরের পরিচালনা পদ্ধতি ডাটা-কেন্দ্রিক বিগ ডাটা মানসিকতায় বিবর্তন করা।
- উপকেন্দ্র ও বিতরণ লাইন এর প্রতিটি ডিভাইস এবং মিটারিং এর সর্বক্ষেত্রে টু-ওয়ে কমিউনিকেশনসহ ডাটা-কেন্দ্রিক অবকাঠামো পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য রি-ট্রাইনিং ও ফ্রেস রিক্রুইটমেন্ট করা।
- দেশের ও কোম্পানির প্রচলিত আইন ও বিধি প্রতিপালন এবং নির্দেশনা যথাযথ অনুসরণের মাধ্যমে সকল স্টেইকহোল্ডারের কাছে ডিপিডিসি-কে স্বচ্ছ ও জবাবদিহিতামূলক প্রতিষ্ঠানে পরিণত করা।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

##### ১.৩.১ ডিপিডিসি'র কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র:

১. প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধি।
২. বিদ্যুৎ বিতরণ খাতের উন্নয়ন।
৩. নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন।
৪. নিরবচ্ছিন্ন ও গুণগত মানসম্পন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ।

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
২. ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
৪. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪
৫. তথ্য অধিকার বিষয়ে বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions) :

১. প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি
২. প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি
৩. বিতরণ লাইন সম্প্রসারণ
৪. উপকেন্দ্রের ক্ষমতা সংযোজন
৫. বিতরণ সিস্টেম লস হ্রাসকরণ
৬. নেট মিটারিং ব্যবস্থার প্রবর্তন
৭. নতুন আবাসিক বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান
৮. ওভারলোড ট্রান্সফর্মার হ্রাসকরণ
৯. গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন
১০. নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ
১১. গুণগত ও মানসম্পন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ
১২. ই আর পি বাস্তবায়ন (৪ টি মডিউল)

সেকশন - ৩  
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা  
এনওসিএস সাউথ

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	ব্যবক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (গোষ্ঠীসেতু)	প্রযুক্ত অর্জন ২০২১-২২	প্রযুক্ত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-ডেমরা							
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক অর্জন	প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬	
															১০০%
(১) সিস্টেম লস হ্রাস	১৪	(১.১) সিস্টেম লস হ্রাসকরণ	(১.১.১) হ্রাসকৃত সিস্টেম লস	%	7	9.11			9.5	9.6	9.7	9.2	9.0		
		(১.২) Zero Consumption হ্রাসকরণ	(১.২.১) হ্রাসকৃত Zero Consumption (June 21)	%	1	3718			40	35	30	50	60		
		(১.৩) Private Faulty Meter হ্রাসকরণ	(১.৩.১) হ্রাসকৃত Private Faulty Meter Customer	%	1	139			70	65	60	95	98		
(২) সিস্টেম লস হ্রাস	১৪	(২.৪) মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সম্বন্ধে সফটওয়্যারে এন্ট্রি	(২.৪.১) নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে সীলকৃত মিটার এন্ট্রিকরণ	%	0.5			90	85	80	100	100			
			(২.৪.২) পুরাতন মিটারের ক্ষেত্রে অবশিষ্ট গ্রাহকের সীলকৃত মিটার এন্ট্রিকরণ	%	0.5	6600			30	25	20	40	45		
			(২.৪) MT, HT ও EHT গ্রাহকের কেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন এবং LT মিটার পরীক্ষা ও সংশোধন করা	(২.৪.১) পরীক্ষা ও সংশোধনকৃত LT, MT, HT ও EHT গ্রাহক	%	1					6	5	4	15	17
		(২.৬) একটি গ্রাহকে রূপান্তর	(২.৬.১) রূপান্তরকৃত একটি গ্রাহক	সংখ্যা	1							2	2		
		(২.৭) সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল LT পোস্ট-পেইড মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহণ	(২.৭.১) সঠিকভাবে গ্রহণকৃত রিডিং এর ভিত্তিতে বিল প্রস্তুত	%	2					90	85	80	100	100	
		(২.২) বকেয়া হ্রাস	(২.২.১) হ্রাসকৃত বকেয়া	সমমাস	5		2.75		2.5	2.6	2.7	2.8	2.3	2.2	
		(২.২) কালেকশন বিল রেশিও	(২.২.১) কালেকশন বিল রেশিও	%	4		97.35		100	99	98	97	100	100	
		(২.৩) UDC/Nonpayee গ্রাহকের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা	(২.৩.১) চিহ্নিত UDC/Nonpayee গ্রাহকের আদায়কৃত বকেয়া	সংখ্যা	2				5	4	3	2	1	5	6
		(২.৪) বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা	(২.৪.১) বকেয়ার জন্য সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক	সংখ্যা	1				1500	1300	1200	1100	1000	1500	1600
		(২.৫) বকেয়া সংক্রান্ত মানদণ্ড নিষ্পত্তিকরণ	(২.৫.১) নিষ্পত্তিকৃত মানদণ্ড	%	0.5				10	7	6	5	4	10	12
		(২.৬) স্থানীয়ভাবে ট্যাককোর্স কার্যক্রমে পারচলনা করা	(২.৬.১) পরিত্যক্ত ট্যাককোর্স কার্যক্রমে পারচলনা করা	সংখ্যা	0.5				15	13	12	10	8	15	18

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	প্রাপ্তের মান (গোল্ডস্টেইড)	প্রাপ্ত অর্জন ২০২১-২২	প্রাপ্ত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-ডেভরা										
								অডি উত্তর	উত্তর	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন	যাচাইকৃত অর্জন	প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬				
(২) আদায় বৃদ্ধি	২০	(২১) বিচার কার্যসূচির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	(২.১) বিচার কার্যসূচির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায়ের হার	%	1			80	75	70	65	60	80	85				
				(২.৮) সে এবং নতের মানে মঞ্জুরায়ে বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মঞ্জুরায়ে পত্র প্রেরণ	(২.৮.১) সে এবং নতের মানে মঞ্জুরায়ে প্রদানকৃত পত্র	সংখ্যা	0.5			5	4	3	2	1	5	6		
				(২.৯) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য	(২.৯.১) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	%	1			80	70	68	65	60	80	82		
				(২.১০) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	(২.১০.১) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	%	1.5			50	45	40	35	30	50	55		
				(২.১১) অনিয়মিত সিডাক্সারী প্রি-পেইড গ্রাহকের মাসিক মনিটরিং করা	(২.১১.১) মাসিক মনিটরিংকৃত অনিয়মিত সিডাক্সারী প্রি-পেইড গ্রাহক	%	-			5	4	3	2	1	5	6		
				(২.১২) Profit-Loss হিসাবকরণ	(২.১২.১) Net Profit এর পরিমাপ	কোটি টাকা	1			Break even					0.5	1		
				(২.১৩) আনুমান বকেয়া আদায়	(২.১৩.১) আনুমানকৃত আনুমান বকেয়া	%	1			40	35	30	25	20	45	50		
				(২.১৩) গ্রাহকের পরিদর্শন করে অনুমানিত লোড বৃদ্ধি	(২.১৩) অনুমানিত লোড বৃদ্ধিকৃত গ্রাহক	%	1			1	0.8	0.7	0.6	0.55	1	1.5		
				(৩) ওভারলোডে গ্রাহকসমূহের হ্রাসকরণ	৩৬	(৩.১) ওভারলোডে গ্রাহকসমূহের হ্রাসকরণ	(৩.১.১) ওভারলোডে গ্রাহকসমূহের হ্রাসকৃত	%	2			0.1	0.3	0.38	0.4	0.42	0.17	0.16
								(৩.২) SAIDI হ্রাসকরণ	(৩.২.১) SAIDI	মিনিট	2.5			800	850	900	950	1000
(৩.৩) SAIFI হ্রাসকরণ	(৩.৩.১) SAIFI	বার সংখ্যা	2.5							80	85	90	95	100	70	65		
(৩.৪) গ্রাহকসমূহের লোড বাজেলিং করা	(৩.৪.১) বাজেলিংকৃত গ্রাহকসমূহের হ্রাসকরণ	%	1							50	47	45	42	40	50	55		
(৩.৫) Renovation of DOF, MCCB, Chimpit, Lighting, Arrestor, LT Loop etc of Distribution Transformer	(৩.৫.১) রংজালের হার	%	1							50	45	40	38	35	50	55		
		(৩.৫.২) সংরক্ষণকৃত 0.4 KV লাইনের চৈখা	কি:মি					0.5			30	28	26	24	22	32	34	
(৩.৬) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ ও সংস্কার করা	(৩.৬.১) সংরক্ষণকৃত 11 KV লাইনের চৈখা	কি:মি	0.5			26	24	22	20	18	26	28						
		(৩.৬.২) VAIR বিচার কার্যসূচির পাওয়ার ফ্যাক্টর মাসিক ০.৯৫ এর উপরে রাখার চৈখা	%	5			90	85	80	75	70	90	92					

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রে	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেস্ট)	প্রকৃত উর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত উর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-ডেমরা					
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	বার্ষিক উর্জন	প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫
		(৩.৮) নিরাপত্তা নিশ্চিত করা		সংখ্যা	1			0	0	0	0	0	0
		(৪.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	(৪.১.১) প্রদানকৃত নতুন আর্থিক সংযোগ	সংখ্যা	1		4899	3725	3600	3500	3300	3500	3000
(৪) নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ ও নবায়নযোগ্য বিদ্যুৎ খাতের উন্নয়ন	১০		(৪.১.২) আর্থিক (LT) সংযোগের ক্ষেত্রে পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ২ কর্মদিবসের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে ডিমাত নোট ইস্যুকৃত ডিমাত নোটের টাকা, মিটার ও সার্ভিস তার (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) জমা দেয়ার পরবর্তী ২ কর্মদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান নিশ্চিতকৃত	%	3			100	90	80	60	100	100
				(৪.১.৩) ১১ কেভি ও তুর্ধ ভোল্টেজের বিদ্যুৎ সংযোগের ক্ষেত্রে সকল শর্তাদি পূরণ সাপেক্ষে আবেদনের ১৩ (তের) কর্মদিবসের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে ডিমাত নোট ইস্যুকৃত ডিমাত নোটের টাকা জমা, সোলার প্যানেল স্থাপন, মিটার সরবরাহ, মিটার ট্রেট এর পরবর্তী ২ (দুই) কর্ম দিবসের মধ্যে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানকৃত	%	3		100	90	80	60	100	100
		(৪.২) সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ	(৪.২.১) পরীক্ষার সংখ্যা	সংখ্যা	1			22	20	18	14	22	24
		(৪.৩) নেট মিটার স্থাপন	(৪.৩.১) স্থাপিত মিটার	সংখ্যা	2			2				1	1
		(৫.১) অভিযোগকারী গ্রাহকের যিভব্যাক গ্রহন	(৫.১.১) গ্রহনকৃত যিভব্যাক	%	1			60	55	50	40	60	65
		(৫.২) সিটিজেন চার্জের অনুমায়ী সেবা প্রদান	(৫.২.১) প্রদানকৃত সেবা	%	1			80	75	72	68	80	82
		(৫.৩) কন্ট্রোলরুম CS এর আচরনবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন	(৫.৩.১) আচরনবিধি পরীক্ষাকরণ ও ব্যবস্থা গ্রহন	%	1			10	9	8	6	10	12
		(৫.৪) বিদ্যুৎ বিদ্যুতির তথ্য এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিতকরণ	(৫.৪.১) অবহিতকরণের হার	%	1			100	90	80	60	100	100
		(৫.৫) OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা	(৫.৫.১) OPS ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায়নের সময়সীমা	তারিখ	1								
		(৫.৬) গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ ও ইমেইল আইডি সংগ্রহ করা	(৫.৬.১) হালনাগাদকৃত মোবাইল নম্বর ও ইমেইল আইডি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	%	2			100	90	80	60	100	100

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (স্ট্যান্ডার্ড)	শুরুত্ব অর্জন ২০২১-২২	শুরুত্ব অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-ডেয়ারা									
								অতি উত্তম	উত্তম	স্ফুটন মান	স্ফুটন মানের নিম্নে	স্বাভিক অর্জন	শ্রুতপন ২০২১-২৩	শ্রুতপন ২০২২-২৬			
(০) সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন	১০	(৫.১) বিজ্ঞের আওতায় প্রদান	(৫.১.১) আওতা প্রদানকৃত গ্রাহক	%	1			100	90	80	70	60	100	100			
								100	98	97	96	95	100	100			
		(৫.১০) সি.সেইড মিটারের জন্য ডেভর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনকল মাধ্যমে UCC পরিচালনা করা	(৫.১০.১) UCC ব্যবহারের সময়সীমা	তারিখ	-				100	90	80	70	60	100	100		
									100	95	90	85	80	100	100		
(৫.১১) কলকল্ল রুমের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে সি.সেইড গ্রাহকের অভিযোগ সিটিজিন টার্টার অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা	(৫.১১.১) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	-				100	90	80	70	60	100	100				
							100	95	90	85	80	100	100				
(৫.১২) ইজরাপি ব্যবহারন	(৫.১২.১) কৌর মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	(৫.১২.১) কৌর মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	(৫.১২.১) কৌর মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	%	0.5			100	98	97	96	95	100	100			
								100	98	97	96	95	100	100			
(৫.১২.২) আর্নেট মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	(৫.১২.২) আর্নেট মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	(৫.১২.২) আর্নেট মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	(৫.১২.২) আর্নেট মালিকদের সিস্টেমে এন্ট্রির স্বর	%	0.5			100	98	97	96	95	100	100			
								100	98	97	96	95	100	100			
মোট	১০			%	1			100	98	97	96	95	100	100			
								100	98	97	96	95	100	100			

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা		
১) শুল্কার	১০	(১.১) কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	(১.১.১) উন্নত কর্ম-পরিবেশ	সংখ্যা ও তারিখ	৫	৩১/১২/২০২৩		
		শুল্কার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম						
		(১.২) প্রিপেইন্ট মিটার স্থাপন নিশ্চিতকরণ	(১.২.১) তদারকির মাধ্যমে নতুন প্রিপেইন্ট মিটার স্থাপন নিশ্চিতকৃত	লক্ষ	১	০.		
		(১.৩) নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি	(১.৩.১) তদারকির মাধ্যমে অনলাইন আবেদনে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান নিশ্চিতকরণ	%	১	৮০		
		(১.৪) গ্রাহকের নিকট থেকে ফিভব্যাক গ্রহণ	(১.৪.১) আয়জিত গণমুনানী	গণমুনানীর সংখ্যা	১	১		
		(১.৫) শুল্কার সম্বলিত বানার/কেস্টুন দপ্তরের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন	(১.৫.১) বানার/কেস্টুন প্রদর্শিত	সংখ্যা	১	১		
		(১.৬) কাষ্টমার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম সফটওয়্যার এর মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও তদারকিকরণ	(১.৬.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও তদারকিকরণ	%	১	৮০		
		(২.১) ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	(২.১.১) ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০		
		(২.২) সেবা সহজিকরণ	(২.২.১) একটি সেবা সহজিকৃত	তারিখ	৫	২৫/০১/২০২৪		
		২) ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন	১০	(৩.১) নিশ্চিত সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ দ্বারা পর্যালোচনা	(৩.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	২	৯০
(৩.২) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(৩.২.১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত			সংখ্যা	১	৪		
(৩.৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আহ্বান	(৩.৩.১) সভা অনুষ্ঠিত			সংখ্যা	১	১		

৪) সেবা প্রদান প্রকৃতি বাস্তবায়ন	৩	(৪.১) সেবা প্রদান প্রকৃতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	(৪.১.১) সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	২	১০০
		(৪.২) সেবা প্রদান বিষয়ে টেকসইতার গণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(৪.২.১) অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১	২
৫) তথা অধিকার	৩	(৫.১) তথা অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথা প্রদান	(৫.১.১) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথা প্রদানকৃত	%	৩	১০০

৩০

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

আমি, নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস ডেমরা, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস সার্কেল ডেমরা, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস সার্কেল ডেমরা, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড, নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস ডেমরা, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:



(মোঃ রবিউল ইসলাম সরকার)  
নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস ডেমরা,  
ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

৩০.০৮.২০২৩ খ্রিঃ

তারিখ



(প্রকৌঃ মোহাম্মদ শের আলী)  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস সার্কেল ডেমরা,  
ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

৩০.০৮.২০২৩ খ্রিঃ

তারিখ