

ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

২০২২-২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনঃ

গত ০১/১১/২০২২ খ্রি: তারিখে সকাল ১১.০০ ঘটিকায় অন-লাইন প্লাটফর্ম জুম এর মাধ্যমে তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস ডেমরা, ডিপিডিসি মহোদয়ের সভাপতিত্বে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির একটি সভা অনুষ্ঠিত হয় (স্মারক নং: ৮৭.২৫৬.৪৪৪.০০.০০.০৪৫৪.২০১৬.১৪৫৯; তারিখ: ০১/১১/২০২২ খ্রি:)। উক্ত সভায় কমিটির ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস কাকরাইল ও সদস্য সহকারী ব্যবস্থাপক (আইসিটি), রেভিনিউ উপস্থিত ছিলেন। উক্ত সভার গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ ও তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপঃ

১) গ্রাহক সেবা উন্নতকরণের লক্ষ্যে গ্রাহক মতামত গ্রহণ :

সিদ্ধান্তঃ ডিপিডিসি'র গ্রাহক সেবা আরো উন্নতকরণের লক্ষ্যে ডিপিডিসি'র প্রতিটি এনওসিএস ডিজিটাল পদ্ধতির মাধ্যম প্রতিটি সেবার বিপরীতে গ্রাহক মতামত গ্রহণ করতে হবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

পর্যবেক্ষণঃ

(ক) ডিপিডিসি'র গ্রাহক সেবা আরো উন্নতকরণের লক্ষ্যে প্রতিটি এনওসিএস এ ডিজিটাল পদ্ধতির মাধ্যম প্রতিটি সেবার বিপরীতে গ্রাহক মতামত গ্রহণ করার জন্য একটি কাস্টমার ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস) প্রস্তুত করা হয়েছে। ডিপিডিসি তে যে সকল গ্রাহক সেবা নিতে আসেন প্রতি সেবার জন্য উক্ত সফটওয়্যারে ডিজিটালি লিপিবদ্ধ করা হয় এবং সেবা প্রাপ্তির শেষে সেবা সম্পর্কিত মতামত গ্রহণ করা হয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় এনওসিএস ধানমন্ডি তে ৭৭% Excellent, ২০% Very Good ও ৩% গ্রাহক Good মতামত প্রদান করেছেন। অনুরূপভাবে এনওসিএস লালবাগ এ ২৬% Excellent, ৫৬% Very Good ও ১৮% গ্রাহক Good এবং এনওসিএস শ্যামপুর এ ৫০% Excellent, ৩৫% Very Good ও ১৪% গ্রাহক Good মতামত প্রদান করেছেন। (প্রমাণক সংযুক্ত)

২) সঠিক সময়ের মধ্যে নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা প্রাদন :

সিদ্ধান্তঃ ডিপিডিসি'র প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সেন্ট্রাল) এর আওতাধীন এনওসিএস লালবাগ, প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (নর্থ) এর আওতাধীন এনওসিএস ধানমন্ডি ও প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সাউথ) এর আওতাধীন এনওসিএস শ্যামপুর এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী সঠিক সময়ের মধ্যে নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা (নমুনা হিসাবে নতুন সংযোগ) সঠিক সময়ের মধ্যে প্রদান করা হচ্ছে কি না সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সরজমিনে পরিদর্শন করবে এবং সঠিকভাবে প্রতিপালনের জন্য দিক নির্দেশনা প্রদান করবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।





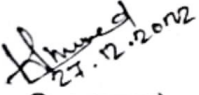


পর্যবেক্ষণঃ

কমিটি কর্তৃক গত ২১/১২/২০২২ খ্রি. তারিখে ডিপিডিসি'র প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সেন্ট্রাল) এর আওতাধীন এনওসিএস লালবাগ, প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (নর্থ) এর আওতাধীন এনওসিএস ধানমন্ডি ও প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সাউথ) এর আওতাধীন এনওসিএস শ্যামপুর দপ্তরে সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা (নমুনা হিসাবে নতুন সংযোগ) সঠিক সময়ের মধ্যে প্রদান করা হচ্ছে কি না তা পর্যবেক্ষণ করা হয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় বর্ণিত ০৩টি এনওসিএস দপ্তরেই সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা সঠিক সময়ের মধ্যে প্রদান করা হচ্ছে। (কমিটি'র প্রতিবেদন ও প্রমাণক সংযুক্ত)

সার্বিক পর্যবেক্ষণঃ

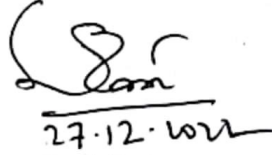
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত সঠিকভাবে বাস্তবায়ন করা হয়েছে। পরবর্তী সময়েও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলকে তৎপর থাকতে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।


27.12.2022

(মোঃ তানভীর আহমেদ)
সহকারী ব্যবস্থাপক
(আইসিটি),

ও

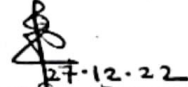
সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ,
ডিপিডিসি।


27.12.2022

(মোঃ হানিফ উদ্দিন)
নির্বাহী প্রকৌশলী
এনওসিএস কাকরাইল, ডিপিডিসি।

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ, ডিপিডিসি।


27.12.22

(মোঃ তারিকুল ইসলাম)
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
এনওসিএস সার্কেল, লালবাগ, ডিপিডিসি।

ও

আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ,
ডিপিডিসি।