



ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড (ডিপিডিসি)

নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস সিদ্ধিরগঞ্জ, ডিপিডিসি

এবং

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস সার্কেল ডেমরা, ডিপিডিসি
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০২৩- ৩০ জুন, ২০২৪

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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 ক্রমাগত 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। ড্রোন 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

- ক) অপরিষ্কৃত নগরায়নের ফলে ঝুঁকিপূর্ণ বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা
- খ) সময়মতো প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য খননের অনুমতি প্রদানে বিলম্ব
- গ) চাহিদা অনুযায়ী বিদ্যুৎ প্রাপ্তি

চ্যালেঞ্জসমূহ

- ক) চাইনিজ জিটুজি লোন এর আওতায় এক্সপানশন এন্ড স্ট্রেন্গেনিং অব পাওয়ার সিস্টেম নেটওয়ার্ক সময়মতো বাস্তবায়ন
- খ) ২০২৫ সালের মধ্যে ডিপিডিসি সকল গ্রাহককে প্রি-পেইড/স্মার্ট মিটারের আওতায় আনা
- গ) নতুন বিদ্যুৎ উপকেন্দ্র নির্মাণ ও পুরাতন উপকেন্দ্রসমূহ মেরামতের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি
- ঘ) উদ্ভাবনী প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহকসেবা-কে সর্বোচ্চ পর্যায়ে উন্নীতকরণ
- ঙ) 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:

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

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

প্রস্তাবনা (Preamble)

ডিপিডিসি'র প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস সিদ্ধিরগঞ্জ, ডিপিডিসি

এবং

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস সার্কেল ডেমরা, ডিপিডিসি

এর মধ্যে ২০২৩ সালের আগস্ট মাসের ৩০ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

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 সিক্লিংগঞ্জ

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেইড)	সূচকের মান (প্রি- পেইড)	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-সিক্লিংগঞ্জ				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬		
								লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪		চলতি মানের নিম্নে	অতি উত্তম			উত্তম	চলতি মান
								১০০%	৯০%						
(১) সিস্টেম রাস	১৪	(১.১) সিস্টেম রাস হাসকরণ	(১.১.১) হাসকৃত সিস্টেম রাস	%	৭	৭	৬.৪৬	৬.৯	৭	৭.১	৭.২	৬.২			
		(১.২) Zero Consumption হাসকরণ	(১.২.১) হাসকৃত Zero Consumption (June'21)	%	১	১	৩৪৪৪	৩০	২৫	২০	১৫	৬০			
		(১.৩) Private Faulty Meter হাসকরণ	(১.৩.১) হাসকৃত Private Faulty Meter Customer	%	১	১	৪৪৭	৯৫	৯০	৪৫	৪০	১২০			
		(১.৪) মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সফটওয়্যারে এন্ট্রি	(১.৪.১) নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে সীলকৃত মিটার এন্ট্রিকরণ	%	০.৫	০.৫		১০০	৯৫	৯০	৮৫	১০০			
		(১.৪.২) পুরাতন মিটারের ক্ষেত্রে অবশিষ্ট গ্রাহকের সীলকৃত মিটার এন্ট্রিকরণ	(১.৪.২) পুরাতন মিটারের ক্ষেত্রে অবশিষ্ট গ্রাহকের সীলকৃত মিটার এন্ট্রিকরণ	%	০.৫	০.৫	১০৬৬০	৪০	৩৫	৩০	২৫	১০০			
		(১.৫) MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন এবং LT মিটার পরীক্ষা ও সংশোধন করা	(১.৫.১) MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন এবং LT মিটার পরীক্ষা ও সংশোধন করা	%	১	১		১০	৮	৬	৫	১২			
		(১.৬) এমটি গ্রাহকে রুপান্তর	(১.৬.১) এমটি রুপান্তরিত এমটি গ্রাহক	সংখ্যা	১	১		২	১	১	২	৩			
		(১.৭) সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল LT পোস্টপেইড মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহন	(১.৭.১) সঠিকভাবে গ্রহণকৃত রিডিং এর ভিত্তিতে বিল প্রস্তুত	%	২	২		১০০	৯৫	৯০	৮৫	১০০			





কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেইড)	সূচকের মান (প্রি- পেইড)	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-সিদ্ধিরগঞ্জ বক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬	
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
(২) আদায় বৃদ্ধি	২০	(২.১) বকেয়া হ্রাস	কর্মসম্পাদন সূচক	সমসাম	5	5	1.87	1.73	1.8	1.85	1.9	1.65	1.6	
		(২.২) কালেকশন বিল রেশিও	(২.১.১) হ্রাসকৃত বকেয়া	(২.২.১) কালেকশন বিল রেশিও	%	4	4	98.64	99.25	99	98.75	98.5	99.5	99.5
		(২.৩) UDC/Nonpayee গ্রাহকদের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা	(২.৩.১) চিহ্নিত UDC/Nonpayee গ্রাহকের আদায়কৃত বকেয়া	(২.৩.২) চিহ্নিত UDC/Nonpayee গ্রাহকের আদায়কৃত বকেয়া	সংখ্যা	2	1		5	3	2	1	5	10
		(২.৪) বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ	(২.৪.১) বকেয়ার জন্য সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক	(২.৪.২) বকেয়ার জন্য সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক	সংখ্যা	1	1		1500	1300	1200	1150	1800	2000
		(২.৫) বকেয়া সংক্রান্ত মামলা নিষ্পত্তিকরণ	(২.৫.১) নিষ্পত্তিকৃত মামলা	(২.৫.২) নিষ্পত্তিকৃত মামলা	%	0.5	0.5		10	7	6	5	12	15
		(২.৬) স্থানীয়ভাবে টাককোর্স কার্যক্রম পর্যালোচনা করা	(২.৬.১) স্থানীয়ভাবে টাককোর্স কার্যক্রম পর্যালোচনা করা	(২.৬.২) পরিচালিত টাককোর্স কার্যক্রম	সংখ্যা	0.5	0.5		15	11	9	8	15	20
		(২.৭) মিটার কাহুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	(২.৭.১) মিটার কাহুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	(২.৭.২) আদায়ের হার	%	1	1		80	75	70	65	90	100
		(২.৮) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মঞ্জুগলয়ে পত্র প্রেরণ	(২.৮.১) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মঞ্জুগলয়ে পত্র প্রেরণ	(২.৮.২) মে এবং নভেম্বর মাসে মঞ্জুগলয়ে প্রদানকৃত পত্র	সংখ্যা	0.5	0.5		4	3	2	1	5	6
		(২.৯) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	(২.৯.১) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	(২.৯.২) সমাধানের হার	%	1	1		80	70	68	65	90	100
		(২.১০) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	(২.১০.১) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	(২.১০.২) আদায়কৃত বকেয়া	%	1.5	1.5		50	45	40	35	60	70
		(২.১১) অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা	(২.১১.১) অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা	(২.১১.২) মাসিক মনিটরিংকৃত অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহক	%	-	1		5	4	3	2	5	5
		(২.১২) Profit-Loss হিসাবকরণ	(২.১২.১) Profit-Loss হিসাবকরণ	(২.১২.২) Net Profit এর পরিমাণ	কেটি টাকা	1	1		38.5	38	37	36	39	40
		(২.১৩) মানুষাল বকেয়া আদায়	(২.১৩.১) মানুষাল বকেয়া আদায়	(২.১৩.২) আদায়কৃত মানুষাল বকেয়া	%	0.5	0.5		40	35	30	25	45	50
(২.১৩) মানুষাল বকেয়া আদায়	(২.১৩.১) মানুষাল বকেয়া আদায়	(২.১৩.২) আদায়কৃত বিবিধ বকেয়া	%	0.5	0.5		50	45	40	35	60	75		
(২.১৩) গ্রাহকের পরিদর্শন করে অনুমোদিত লোড বৃদ্ধি	(২.১৩.১) গ্রাহকের পরিদর্শন করে অনুমোদিত লোড বৃদ্ধি	(২.১৩.২) অনুমোদিত লোড বৃদ্ধিকৃত গ্রাহক	%	1	1		1	0.8	0.7	0.6	1.5	2		

Signature

Signature

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেইড)	সূচকের মান (প্রি-পেইড)	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-সিদ্ধিরগঞ্জ লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
(৩) নিরবিচ্ছিন্ন ও মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ	৯৬	(৩.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফর্মারের হাসকরণ	(৩.১.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফর্মারের হার হাসকৃত	%	2	2		0.18	0.3	0.38	0.4	0.25	
		(৩.২) SAIDI হাসকরণ	(৩.২.১) SAIDI	মিনিট	2.5	2.5	220.00	800	850	900	950	700	650
		(৩.৩) SAIFI হাসকরণ	(৩.৩.১) SAIFI	বার/ সংখ্যা	2.5	2.5	68.00	80	85	90	100	75	70
		(৩.৪) ট্রান্সফর্মারের লোড ব্যালেন্সিং করা	(৩.৪.১) ব্যালেন্সকৃত ট্রান্সফর্মার	%	1	1		50	47	45	42	60	70
		(৩.৫) Renovation of DOF, MCCB, Crimpit, Lighting, Arrester, LT Loop etc of Distribution Transformer	(৩.৫.১) সংস্কারের হার	%	1	1		50	45	40	38	60	65
		(৩.৬) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ ও সংস্কার করা	(৩.৬.১) সংরক্ষকৃত 0.4 KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি	0.5	0.5		28	26	24	22	30	35
		(৩.৬) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ ও সংস্কার করা	(৩.৬.২) সংরক্ষকৃত 11 KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি	0.5	0.5		22	20	18	16	23	24
		(৩.৭) পাওয়ার ফ্যাক্টর নির্দিষ্ট সীমায় বজায় রাখা	(৩.৭.১) VAR মিটার গ্রাহকের পাওয়ার ফ্যাক্টর মাসিক ০.৯৫ এর উপরে বজায় রাখা	%	5	5		90	85	80	75	100	100
		(৩.৮) নিরাপত্তা নিশ্চিত করা	(৩.৮.১) সংঘটিত দুর্ঘটনা	সংখ্যা	1	1		0	0				



কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেইড)	সূচকের মান (প্ৰি- পেইড)	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-সিদ্ধিরগঞ্জ				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬		
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
(৪) নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ ও নবায়নযোগ্য বিদ্যুৎ খাতের উন্নয়ন	১০	(৪.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	(৪.১.১) প্রদানকৃত নতুন আবাসিক সংযোগ	সংখ্যা	1	1	5832	4685	4000	3500	3000	6000	6500		
			(৪.১.২) একটি বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে পূনর্দর্শন আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী ২ কর্মদিবসের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে ডিমাত নোট ইস্যুকরণ এবং একটি বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে ডিমাত নোটের টাকা, মিটার ও সার্ভিস তার প্রযোজ্যক্ষেত্রে জমা দেয়ার পরবর্তী ২ কর্মদিবসের মধ্যে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান নিশ্চিতকরণ	%	3	3		100	90	80	70	100			
			(৪.১.৩)১ কেডি ও তদুর্ক ভোল্টেজের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে সকল শর্তাধি পূরণ সাপেক্ষে আবেদনের ১৩ (তের) কর্মদিবসের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে ডিমাত নোট ইস্যুকরণ এবং ১১ কেডি ও তদুর্ক ভোল্টেজের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে ডিমাত নোটের টাকা জমা, সোলার প্যানেল স্থাপন, মিটার সরবরাহ, মিটার টেস্ট এর পরবর্তী ২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান।	%	3	3		100	90	80	70	100			
			(৪.২) সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ	সংখ্যা	1	1		18	17	16	15	20	22		
			(৪.৩) নেট মিটার স্থাপন	সংখ্যা	2	2	0	1							
			(৪.১) অভিযোগকারী গ্রাহকের ক্ষিভব্যাক গ্রহন	(৪.১.১) গ্রহনকৃত ক্ষিভব্যাক											
			(৪.২) সিটিজেন চার্জার অনুযায়ী সেবা প্রদান	(৪.২.১) প্রদানকৃত সেবা											
			(৪.৩) কম্প্রাইসে CS এর আচরনবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন	(৪.৩.১) আচরনবিধি পরীক্ষাকরণ ও ব্যবস্থা গ্রহন											
			(৪.৪) বিদ্যুৎ বিচ্ছিন্নতা তথা এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিতকরণ	(৪.৪.১) অবহিতকরণের হার											
			(৪.৫) OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা।	(৪.৫.১) OPS ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের সময়সীমা											
(৫) সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও গ্রাহকসেবার	১০	(৫.৬) গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ ও ইমেইল আইডি সংগ্রহ করা	(৫.৬.১) হালনাগাদকৃত মোবাইল নম্বর ও ইমেইল আইডি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	%	2	1.5		100	90	80	70	100	100		
			(৫.৭) বিলের ছাড়পত্র প্রদান	%	1	0.5		100	95	90	85	100	100		




কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র ও গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান (পোস্টপেইড)	সূচকের মান (প্রি-পেইড)	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	এনওসিএস-সিদ্ধিরপঞ্জি সকলমাত্রা ২০২৩-২০২৪				প্রক্ষেপন ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপন ২০২৫-২৬
								অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র ও গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন		(৫.১০) প্রি-পেইড মিটারের জন্য ভেন্টর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনবল মাধ্যমে UCC পর্যালোচনা করা	(৫.১০.১) UCC বাস্তবায়নের সমন্বয়	তারিখ	-	1							
		(৫.১১) কয়েক রুনের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে প্রি-পেইড গ্রাহকদের অভিযোগ সিটিজিন চার্টার অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা	(৫.১১.১) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	-	0.5		100	98	95	90	100	100
		(৫.১২) ইআরপি বাস্তবায়ন	(৫.১২.১) স্টোর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে এন্ট্রির হার (৫.১২.২) অ্যাক্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে এন্ট্রির হার (৫.১২.৩) এপিপি সিস্টেমে এন্ট্রির হার	%	0.5	0.5		100	95	90	85	100	100
				%	1	0.5		100	97	92	100	100	
				%	1	0.5		100	98	96	100	100	




আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা
		(১.১) কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন	(১.১.১) উন্নত কর্ম-পরিবেশ	সংখ্যা ও তারিখ	৫	৩১/১২/২০২২
		শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক কার্যক্রম				
১) শুদ্ধাচার	১০	(১.২) প্রিপেইন্ট মিটার স্থাপন নিশ্চিতকরণ	(১.২.১) তদারকির মাধ্যমে নতুন প্রিপেইন্ট মিটার স্থাপন নিশ্চিতকৃত	লক্ষ	১	০.৭
		(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 ফিডব্যাক গ্রহণ	(১.৪.১) আয়জিত গণশুনানী	গণশুনানীর সংখ্যা	১	১
		(১.৫) শুদ্ধাচার সম্বলিত ব্যানার/ফেস্টুন দৃশ্যের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন	(১.৫.১) ব্যানার/ফেস্টুন প্রদর্শিত	সংখ্যা	১	২
		(১.৬) কাষ্টমার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম সফটওয়্যার এর মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও তদারকিকরণ	(১.৬.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও তদারকিকরণ	%	১	৮০
		(১.৭) ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	(১.৭.১) ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	৫	৯০
২) ই-গভর্ন্যান্স ও উচ্চবন	১০	(২.২) সেবা সহজিকরণ	(২.২.১) একটি সেবা সহজিকৃত	তারিখ	৫	২৫/০২/২০২৩
		(৩.১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	(৩.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	২	৯০
৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	৪	(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 আয়োজন	(৩.৩.১) সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১	২
		(৪.১) সেবা প্রদান প্রত্যাশিত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	(৪.১.১) সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	২	১০০
৪) সেবা প্রদান প্রত্যাশিত বাস্তবায়ন	৩	(৪.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(৪.২.১) অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	১	২
		(৫.১) তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান	(৫.১.১) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদানকৃত	%	৩	১০০

Signature

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

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

স্বাক্ষরিত:



(অমিত অধিকারী)
নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস সিদ্ধিরগঞ্জ,
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