

# ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

২০২২-২৩

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদনঃ

গত ২৫/০৮/২০২২ খ্রি: তারিখে দুপুর ২.০০ ঘটিকায় অন-লাইন প্ল্যাটফর্ম জুম এর মাধ্যমে তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস ডেমরা, ডিপিডিসি মহোদয়ের সভাপতিত্বে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি'র একটি সভা অনুষ্ঠিত হয় (স্মারক নং: ৮৭.১২৪.৩১৫.০০.০০.০৫৪.২০১৭.১৩৩২; তারিখ: ২৪/০৮/২০২২ খ্রি:)। উক্ত সভায় কমিটির ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্বাহী প্রকৌশলী, এনওসিএস কামরাঞ্জীরচর, সদস্য ম্যানেজার (আইসিটি), ডেভেলপমেন্ট ও সদস্য সহকারী ব্যবস্থাপক (আইসিটি), রেভিনিউ উপস্থিত ছিলেন। উক্ত সভার গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ ও তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপঃ

### ১) হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সঠিকভাবে বাস্তবায়ন :

**সিদ্ধান্তঃ** ডিপিডিসি'র হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সেন্ট্রাল) এর আওতাধীন এনওসিএস কামরাঞ্জীরচর, প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (নর্থ) এর আওতাধীন এনওসিএস আদাবর ও প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সাউথ) এর আওতাধীন এনওসিএস মাতুয়াইল এ হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সঠিকভাবে প্রতিপালন করা হচ্ছে কিনা তা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সরজমিনে পরিদর্শন করবে এবং সঠিকভাবে প্রতিপালনের জন্য দিক নির্দেশনা প্রদান করবে মর্মে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

### পর্যবেক্ষণঃ

(ক) কমিটি কর্তৃক গত ২৫/০৯/২০২২ খ্রি. তারিখে এনওসিএস কামরাঞ্জীরচর দপ্তর সরজমিনে পরিদর্শন করা হয়। পরিদর্শনকালে সর্বশেষ হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে ফি গ্রহনের বিষয়টি যাচাই-বাচাই করা হয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় এনওসিএস কামরাঞ্জীরচর দপ্তর কর্তৃক সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে সকল ফি আদায় করা হচ্ছে। (কমিটি'র পরিদর্শন প্রতিবেদন ও প্রমাণক সংযুক্ত)

(খ) কমিটি কর্তৃক গত ২৭/০৯/২০২২ খ্রি. তারিখে এনওসিএস আদাবর ও এনওসিএস মাতুয়াইল উভয় দপ্তর সরজমিনে পরিদর্শন করা হয়। পরিদর্শনকালে সর্বশেষ হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে ফি গ্রহনের বিষয়টি যাচাই-বাচাই করা হয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় এনওসিএস আদাবর ও এনওসিএস মাতুয়াইল উভয় দপ্তর কর্তৃক সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে সকল ফি আদায় করা হচ্ছে। (কমিটি'র উভয় দপ্তর পরিদর্শন প্রতিবেদন ও প্রমাণক সংযুক্ত)

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

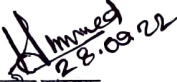
**সিদ্ধান্তঃ** ডিপিডিসি'র প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সেন্ট্রাল) এর আওতাধীন এনওসিএস রাজারবাগ, প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (নর্থ) এর আওতাধীন এনওসিএস শেরে-ই-বাংলা নগর ও প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সাউথ) এর আওতাধীন এনওসিএস জুরাইন এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা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

### পর্যবেক্ষণঃ

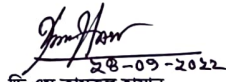
কমিটি কর্তৃক গত ২৭/০৯/২০২২ খ্রি. তারিখে ডিপিডিসি'র প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সেন্ট্রাল) এর আওতাধীন এনওসিএস রাজারবাগ, প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (নর্থ) এর আওতাধীন এনওসিএস শেরে-ই-বাংলা নগর ও প্রধান প্রকৌশলী এনওসিএস (সাউথ) এর আওতাধীন এনওসিএস জুরাইন দপ্তরে সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তে উল্লেখিত সময় অনুযায়ী নতুন সংযোগ, লোড বৃদ্ধি সহ সকল সেবা (নমুনা হিসাবে নতুন সংযোগ) সঠিক সময়ের মধ্যে প্রদান করা যাচ্ছে কি না তা পর্যবেক্ষণ করা হয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় বর্ণিত ০৩টি এনওসিএস দপ্তরই 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

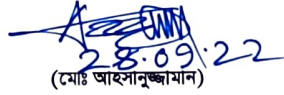
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত সঠিকভাবে বাস্তবায়ন করা হয়েছে। পরবর্তী সময়েও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলকে তৎপর থাকতে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

  
২৪.০৯.২২

মোঃ তানভীর আহমেদ  
সহকারী ব্যবস্থাপক (আইসিটি),  
ও  
সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
পরিবীক্ষণ, ডিপিডিসি।

  
২৪-০৯-২০২২

ডি.এম. কামরুল হাসান  
ব্যবস্থাপক (আইসিটি),  
ও  
সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
পরিবীক্ষণ, ডিপিডিসি।

  
২৪.০৯.২২

(মোঃ আহসানুজ্জামান)  
নির্বাহী প্রকৌশলী  
এনওসিএস কামরাসীরচর, ডিপিডিসি।

ও  
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান  
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ, ডিপিডিসি।

  
২৪.০৯.২২

(প্রকৌঃ শীবাচন্দ্র বিশ্বাস)  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
এনওসিএস সার্কেল, লালবাগ, ডিপিডিসি।

ও  
আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি  
পরিবীক্ষণ, ডিপিডিসি।