



ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিমিটেড
(ইজিসিবি)

বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
ইউনিক হাইটস (লেভেল-১৩, ১৪ ও ১৫), ১১৭ কাজী
নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১২১৭
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (আইসিটি) শাখা
Tel: 55138633-36 (PABX)
Email: info@egcb.com.bd, Web: egcb.gov.bd

তারিখ: ১৮ আষাঢ় ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০২ জুলাই ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৭.২৭.২৬৬৬.০০০.১০৪.১৭.০০০৩.২২.১৫৩৫

বিষয়: ইজিসিবি লিঃ এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫” এর আওতায় ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৫) এবং বার্ষিক (জুলাই-২৪ - জুন-২৫) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপরোক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিঃ এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের জন্য সম্পাদিত “বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি” এর আওতায় “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫” অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৫) এবং বার্ষিক (জুলাই-২৪ - জুন-২৫) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রমাণকসহ সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) EGCB_GRS_4th-Quarter_Report
- (২) EGCB_GRS_2024-25_Annual_Report

০২-০৭-২০২৫
এ.কে.এম মনজুর কাদির
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

সচিব, সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
যুগ্মসচিব, প্রশিক্ষণ শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ২৭.২৭.২৬৬৬.০০০.১০৪.১৭.০০০৩.২২.১৫৩৫/১(৬)

তারিখ: ১৮ আষাঢ় ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০২ জুলাই ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। নির্বাহী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), নির্বাহী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) এর দপ্তর, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিঃ (ইজিসিবি)।
- ২। নির্বাহী পরিচালক(ওএন্ডএম), নির্বাহী পরিচালক (ওএন্ডএম) এর দপ্তর, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিঃ (ইজিসিবি)।
- ৩। জেনারেল ম্যানেজার (এইচআরএম), জেনারেল ম্যানেজার (এইচআর) এর দপ্তর, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিঃ (ইজিসিবি)।
- ৪। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (আইসিটি), তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (আইসিটি) এর দপ্তর, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ

লিঃ (ইজিসিবি)।

৫। সিস্টেম এনালিস্ট, তথ্য প্রযুক্তি শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।

৬। অফিস সহকারী (ডেসপাচ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)_কর্পোরেট অফিস এর দপ্তর , ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিঃ (ইজিসিবি)।



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. Khan'.

০২-০৭-২০২৫

মোঃ রেজওয়ান-উল-ইসলাম
নির্বাহী প্রকৌশলী (আইসিটি)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিমিটেড (ইজিসিবি) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ ৪র্থ ত্রৈমাসিক: ২০২৪-২৫

বিদ্যুৎ বিভাগের সাথে ইজিসিবি লিঃ এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫ এ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ইজিসিবির আওতাধীন দপ্তর সমূহের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন সমূহ পরিবীক্ষণ পূর্বক একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করার বিষয়ে লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। উক্ত লক্ষ্যমাত্রার আওতায় ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৫) ২০২৪-২৫ এ ইজিসিবি লিঃ এর আওতাধীন সকল দপ্তরের অনলাইন এবং অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

কর্পোরেট অফিস

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				অত্র ত্রৈমাসে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নিষ্পন্ন করা হয়েছে
মোট	৫	০	০	০	৫	৫	১০০%	

সিদ্ধিরগঞ্জ ২X১২০ মেঃওঃ পিপিপি

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

সিদ্ধিরগঞ্জ ৩৩৫ মেঃওঃ সিসিপিপি

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই

ইজিসিবি লিঃ এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫” এর আওতায় ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৫) এবং বার্ষিক (জুলাই-২৪ - জুন-২৫) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মোট ০ ০ ০ ০ ০ ০ ০ ১০০%
হরিপুর ৪১২ মেঃওঃ সিসিপিপি

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

সোনাগাজী ৭৫ মেঃওঃ সৌর বিদ্যুৎ কেন্দ্র

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য ত্রৈমাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য ত্রৈমাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

-----XXXXXXXX-----

ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিমিটেড (ইজিসিবি)
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বার্ষিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ
অর্থবছর: ২০২৪-২৫

কর্পোরেট অফিস

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য বার্ষিক এ প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য বার্ষিক এ নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				অত্র বার্ষিক এ প্রাপ্ত সকল অভিযোগ নিষ্পন্ন করা হয়েছে
মোট	১৫	০	০	০	১৫	১৫	১০০%	

সিদ্ধিরগঞ্জ ২X১২০ মেঃওঃ পিপিপি

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য বার্ষিক এ প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য বার্ষিক এ নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য

ইজিসিবি লিঃ এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫” এর আওতায় ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৫) এবং বার্ষিক (জুলাই-২৪ - জুন-২৫) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

সিদ্ধিরগঞ্জ ৩৩৫ মেঃওঃ সিসিপিপি

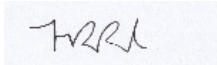
দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য বার্ষিক এ প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য বার্ষিক এ নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

হরিপুর ৪১২ মেঃওঃ সিসিপিপি

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য বার্ষিক এ প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য বার্ষিক এ নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	

সোনাগাজী ৭৫ মেঃওঃ সৌর বিদ্যুৎ কেন্দ্র

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিবেচ্য বার্ষিক এ প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য বার্ষিক এ নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
ইজিসিবি	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিষ্টার)				কোন প্রকারের অভিযোগ পাওয়া যায় নাই
মোট	০	০	০	০	০	০	১০০%	



০২-০৭-২০২৫
মীর মোঃ জিনাত আলী

ইজিসিবি লিঃ এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৪-২৫” এর আওতায় ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৫) এবং বার্ষিক (জুলাই-২৪ - জুন-২৫) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

নির্বাহী পরিচালক
(পিএন্ডডি)