



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, ইক্সটান গার্ডেন, ঢাকা-১২১৭  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (আইসিটি) শাখা  
Tel: 55138633-36 (PABX)  
Email: info@egcb.com.bd, Web:  
egcb.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.২৭.২৬৬৬.১০৪.১৭.০০৩.২২.৭৬১

তারিখ: ১৮ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০১ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ইজিসিবি লিঃ এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪” এর আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মার্চ-২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

ইজিসিবি লিঃ এর ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জন্য সম্পাদিত “বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি” এর আওতায় “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪” এর ১.২ নং সূচকে উল্লেখিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মার্চ-২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রমানকসহ মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

০১-০৪-২০২৪  
মেজর জেনারেল মঈন উদ্দিন (অবঃ)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সিনিয়র সচিব, সিনিয়র সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ২৭.২৭.২৬৬৬.১০৪.১৭.০০৩.২২.৭৬১/১(৬)

তারিখ: ১৮ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০১ এপ্রিল ২০২৪ 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 এবং
- ৬। অফিস সহকারী (ডেসপাচ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), উপ-ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) কর্পোরেট অফিস এর দপ্তর, ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিঃ (ইজিসিবি)।



০২-০৪-২০২৪  
মোঃ রেজওয়ান-উল-ইসলাম  
নির্বাহী প্রকৌশলী (আইসিটি)

প্রতিবেদনের অংশ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ইলেক্ট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিমিটেড (ইজিসিবি)

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মার্চ-২০২৪

বিদ্যুৎ বিভাগের সাথে ইজিসিবি লিঃ এর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.২ নং সূচকে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করার বিষয়ে লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। উক্ত লক্ষ্যমাত্রার আওতায় ইজিসিবি লিঃ এর মার্চ-২০২৪ ইং মাসে অনলাইন এবং অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ প্রমানকসহ নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানির নাম	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা					মোট	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তি কৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা						অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	আপিল নিষ্পত্তি		আপিল নিষ্পত্তির হার
	পত্রযোগে	অন-লাইন (জিআরএস)	কমপ্রেইন ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার (সিএমএস)	হটলাইন	অন্যান্য মাধ্যম			পত্রযোগে	অন-লাইন (জিআরএস)	জিআরএস এর মাধ্যমে	সিএমএস এর মাধ্যমে	হটলাইন	অন্যান্য মাধ্যম		দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	বিদ্যুৎ বিভাগ	
ইজিসিবি	০	৪	০	০	০	৪	৪	০	০	০	০	০	০	১০০%	০	০	০

০১

০১-০৪-২০২৪

মোঃ নাজমুল আলম  
নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) GRS\_June-23