নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড

<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন</u>

সভাপতি	:	নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)
সভার তারিখ	:	৩০/০৬/২০২২ ইং
সভার সময়	:	সকাল ১১.০০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	কোম্পানির সভাকক্ষ

আলোচনার শুরুতে, সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত কমিটির সদস্য ও বিভিন্ন দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাদের স্বাগত জানান।

কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মোঃ এনামুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ)- উল্লেখ করেন যে, সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ ঘটানোর লক্ষ্যে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) প্রবর্তন করা হয়েছে। তদনুযায়ী, কোম্পানির APA -তে GRS বিষয়ক লক্ষ্যমাত্রা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক অত্র কোম্পানি এবং পৃথকভাবে দপ্তর ভিত্তিক অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক) মনোনিত আছে।

সভায় আরও উল্লেখ করা হয় যে, নিম্নোক্ত তিন প্রকার অভিযাগ উত্থাপনের সুযোগ রয়েছে:

১. নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance),

২. কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance).

৩. দাপ্তরিক অভিযোগ (Official Grievance).

অত্র কোম্পানিতে নিম্নোক্ত তিনভাবে অভিযোগ গ্রহণ পদ্ধতি চালু আছেঃ

১.লিখিত অভিযোগ,

২. মৌখিক অভিযোগ ও

৩. GRS অনলাইন প্ল্যাটফর্ম

উল্লেখ্য, কোম্পানির ২০২১-২২ অর্থবছরের APA লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা গৃহীত কার্যক্রমের অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করলে পর্যবেক্ষণ কমিটি বিষদ আলোচনা করত নিম্নোক্ত পর্যবেক্ষণ প্রদান করে:

ক্র: নং	কার্যপরিধি	গৃহীত কার্যক্রম	কমিটির পর্যবেক্ষণ
০১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	২৯-০৬-২০২২ তারিখে কোম্পানির ওয়েবসাইট হালনাগাদ করা হয়েছে।	কমিটি APA লক্ষ্যমাত্রা এবং তা **অর্জন** করায় সন্তোষ প্রকাশ করে। এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখার জন্য পরামর্শ প্রদান করেন।
০২	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/। অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	
০৩	প্রাপ্ত অভিযোগের মধ্যে অন্য দপ্তরের অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ	নিজ দপ্তরের জন্য প্রযোজ্য না হলে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়।	
০৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রতি কোয়াটারে একটি করে মোট ০৪টি প্রশিক্ষণ সেশন আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারিত আছে। ০৮-০৬-২০২২ ইং তারিখে ৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পন্ন হয়েছে।	
০৫	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা	লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী চতুর্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ সভা অদ্য ৩০/০৬/২২ ইং তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে। ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করা হবে।	
০৬	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	গত ১৫/১১/২০২১ এবং ১২/০৫/২০২২ তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।	

কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা কোম্পানির ২০২২-২৩ অর্থবছরের APA লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনাসমূহ সভায় উপস্থাপন করেন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২৩:

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়ারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ;

২. নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি;

৩. অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ;

৪. ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ;

৫. কর্মকর্তা/কর্মচারিদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন;

৬. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

এছাড়া, **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) কার্যপরিধি ও গৃহিত** কার্যক্রমের অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করলে পর্যবেক্ষণ কমিটি বিষদ আলোচনা করত: নিম্নোক্ত পর্যবেক্ষণ প্রদান করে:

ক্র: নং	কার্যপরিধি	গৃহীত কার্যক্রম	কমিটির পর্যবেক্ষণ
০১	অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ	অদ্যবধি প্রাপ্ত অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটেনি।	অভিযোগ প্রদান বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং অংশীজনদের সচেতনতামুলক কর্মশালা অব্যাহত রাখা।
০২	সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান	এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয়তা আপাতত পরিলক্ষিত হয় নাই।	এ বিষয়ে বিদ্যুৎ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) সাথে যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা।
০৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান		
০৪	প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করত আগামী ০৫ জুলাই, ২০২২ তারিখের মধ্যে বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করা হবে।	এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখা।

ক্রম:	কার্যপরিধি	গৃহীত কার্যক্রম	কমিটির পর্যবেক্ষণ
০৫	প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ	মিডিয়ায় প্রাপ্ত অভিযোগের উপাদান পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে।	প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে তা উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নজরে নিয়ে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করা।
০৬	অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ	Online System এর মাধ্যমে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত হন।	এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখা।
০৭	অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ	লিখিত অভিযোগ সমূহ রেজিষ্টারে সংরক্ষণ করা হয়। অদ্যবধি কোন লিখিত অভিযোগ পাওয়া যায় নি।	লিখিত অভিযোগ সমূহ যথাযথভাবে রেজিষ্টারে সংরক্ষণ করত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
০৮	অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন	নিয়মিতভাবে অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা হয়।	এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখা।
০৯	কোম্পানির আওতাধীন বিদ্যুৎ কেন্দ্র দপ্তরসমূহের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS সফটওয়্যার বিষয়ে অবহিতকরণ	কোম্পানির কর্পোরেট অফিস হতে আয়োজিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় বিদ্যুৎ কেন্দ্র দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ অংশগ্রহণ করেন।	কোম্পানির আওতাধীন বিদ্যুৎ কেন্দ্র দপ্তরসমূহের অনিক কর্মকর্তা কর্তৃক স্ব স্ব দপ্তরের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' এবং 'GRS সফটওয়্যার' বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদানের ব্যবস্থা করা।

অত:পর, কোম্পানির সেবার মান বৃদ্ধি ও সরকারের নির্দেশনাসমূহ যথাযথভাবে পালনের বিষয়ে গুরুত্ব প্রদান করে GRS সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনার পরামর্শ প্রদান করা হয়।

পরিশেষে আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সভায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩০/০৬/২০২২

নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)
ও
আহবায়ক
অভিযোগ নিস্পত্তি পরিবীক্ষণ কমিটি
নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিঃ, ঢাকা।