

নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড-এর  
অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক সভার প্রতিবেদন

|            |   |                             |
|------------|---|-----------------------------|
| সভাপতি     | : | নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি) |
| সভার তারিখ | : | ২৯/০৩/২০২৩ ইং               |
| সভার সময়  | : | বেলা ১২.০০ 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 নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মোঃ এনামুল হক, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রেক্ষাপট, অত্র কোম্পানিতে বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা এবং এতদবিষয়ে গৃহীত কার্যক্রম সভায় উপস্থাপন করেন। তিনি 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 ব্যবস্থা (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 নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক) মনোনিত আছে।

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

১. নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance),
২. কর্মকর্তা-কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance).
৩. দাপ্তরিক অভিযোগ (Official Grievance).

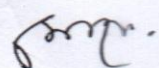
অত্র কোম্পানিতে নিম্নোক্ত তিনভাবে অভিযোগ গ্রহণ পদ্ধতি চালু আছেঃ

১. লিখিত অভিযোগ,
২. মৌখিক অভিযোগ ও
৩. GRS অনলাইন প্ল্যাটফর্ম









উল্লেখ্য, কোম্পানির ২০২২-২৩ অর্থবছরের APA লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা কর্মপরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করলে পর্যবেক্ষণ কমিটি বিষদ আলোচনা করত নিম্নোক্ত পর্যবেক্ষণ প্রদান করেন:

| ক্রম: | কার্যপরিধি                                                                                                                                    | গৃহীত কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | কমিটির পর্যবেক্ষণ                                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০১    | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | মানবসম্পদ বিভাগ হতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করার নিমিত্ত আইসিটি বিভাগকে অনুরোধের প্রেক্ষিতে ২৯-০৩-২০২৩ তারিখে কোম্পানির ওয়েবসাইটটি হালনাগাদ করা হয়েছে।                                                                                                                                                              | কমিটি APA লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ৩য় কোয়ার্টারে লক্ষ্যসমূহ <b>অর্জন</b> করায় সন্তোষ প্রকাশ করে। এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখার জন্য পরামর্শ প্রদান করেন। |
| ০২    | নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                      | ২০২২-২৩ অর্থবছরের জানুয়ারি/২৩ হতে মার্চ/২৩ পর্যন্ত কোম্পানির জিআরএস অনলাইন প্ল্যাটফর্মে কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি। এছাড়া, অফলাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি।                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                         |
| ০৩    | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ                                                                    | অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নিয়মিত সচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ জালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয় এবং আপীল কর্মকর্তা (বিদ্যুৎ বিভাগের অনিক কর্মকর্তা) বরাবর প্রেরণ করা হয়।                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         |
| ০৪    | ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ                                               | ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বাৎসরিক মোট ০৪টি পরিবীক্ষণ সভার লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। গত ২৯-০৯-২০২২ তারিখে ১ম ত্রৈমাসিক ও ১৮-১২-২০২৩ তারিখে ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক গত ২৯-০৩-২০২৩ তারিখে ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ সভা সম্পন্ন করা হয়েছে। ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হবে। |                                                                                                                                                         |

১৫

৪১

৪২

৪৩



| ক্রম: | কার্যপরিধি                                                                                   | গৃহীত কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | কমিটির পর্যবেক্ষণ                                                                                                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০৫    | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | এতদবিষয়ে মোট ০২ (দুই) টি প্রশিক্ষণ আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী গত ০৬/০৯/২০২২ তারিখে (১ম ত্রৈমাসিক) এবং গত ০৮/১১/২০২২ তারিখে (২য় ত্রৈমাসিক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক দুইটি প্রশিক্ষণ সেশন অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হয়েছে।                                         | লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ে প্রশিক্ষণ সেশন আয়োজনের নির্দেশনা প্রদান করা হয়।                                                                                         |
| ০৬    | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা                    | ২০২২-২৩ অর্থবছরে ০২ (দুই) টি স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী গত ১৫/১২/২০২২ তারিখে এবং গত ১৫/০৩/২০২৩ তারিখে ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ও ৩য় কোয়ার্টারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হয়েছে। | লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ে সভা আয়োজনের নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া, সভায় উপস্থিত স্টেকহোল্ডারদের সম্মানি প্রদানের বিষয়টি বিবেচনায় নেয়ার পরামর্শ দেয়া হয়। |

এছাড়া, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) কার্যপরিধি ও গৃহীত 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।                                              | অদ্যাবধি প্রাপ্ত অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটেনি।     | অভিযোগ প্রদান বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারি এবং অংশীজনদের সচেতনতামূলক কর্মশালা অব্যাহত রাখা।                     |
| ০২      | সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান।                                         |                                                  |                                                                                                              |
| ০৩      | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ প্রদান। | এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয়তা আপাতত পরিলক্ষিত হয় নাই। | এ বিষয়ে বিদ্যুৎ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) সাথে যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন করা। |

৬

৪৪

৯২

৮০০.

| ক্র: নং | কার্যপরিধি                                                                                                                                                               | গৃহীত কার্যক্রম                                                                                                                                                                                        | কমিটির পর্যবেক্ষণ                                                                                                                                                                                     |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০৪      | প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।                                                                                                         | প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার-সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করত নিয়মিত বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করা হয়। গত ০৩/০৭/২০২২ তারিখে ২০২১-২২ অর্থ বছরের বার্ষিক প্রতিবেদন বিদ্যুৎ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। | এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখা।                                                                                                                                                                          |
| 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 উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নজরে নিয়ে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করা।         |
| ০৬      | অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ।                                                                                                                           | Online System এর মাধ্যমে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত হন। অদ্যাবধি কোনো লিখিত অভিযোগ (অফলাইনে) পাওয়া যায়নি। লিখিত অভিযোগ পাওয়া গেলে লিখিতভাবে অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করা হবে।  | এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রাখা।                                                                                                                                                                          |
| ০৭      | অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ।                                                                                                                                                 | লিখিত অভিযোগ সমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষণ করা হয়। অদ্যাবধি কোন লিখিত অভিযোগ পাওয়া যায় নি।                                                                                                                | লিখিত অভিযোগ সমূহ যথাযথভাবে রেজিস্টারে 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। |

১৫

AS

১২

১০/৭/২২



অতঃপর, কোম্পানির সেবার মান বৃদ্ধি ও সরকারের নির্দেশনাসমূহ যথাযথভাবে পালনের বিষয়ে গুরুত্ব প্রদান করে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS সফটওয়্যার বিষয়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান, কর্মচারীদের GRS ব্যবস্থা বিষয়ে অবহিতকরণসহ GRS সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম সঠিকভাবে পরিচালনার পরামর্শ প্রদান করা হয়।

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



 ২০.৬.২০২৩

নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)

ও

আহ্বায়ক

অভিযোগ নিষ্পত্তি পরিবীক্ষণ কমিটি

নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিঃ, ঢাকা।

