

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
২৫ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা
www.ocei.gov.bd

স্মারক নং-২৭.০১.০০০০.০১.১১৭.৪৯৭.২২-১৮-২৪

তারিখঃ ১৫-০১-২০২৫ খ্রি.

বিষয়ঃ প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫
অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।



(আবুল খায়ের মোঃ আক্কাস আলী)

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন নং-৫৮৩১৫২১১

Email: eadvisor@pd.gov.bd

সচিব

বিদ্যুৎ বিভাগ

বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

[দৃঃআঃ যুগ্মসচিব, প্রশিক্ষণ, বিদ্যুৎ বিভাগ]

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					অর্জিত মান	২য় ত্রৈমাসিক (২০২৪-২৪) অর্থবছরে অর্জন
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		৬	নির্দিষ্ট সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগ ১০০% নিষ্পত্তি
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিক জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১						--
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উদ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৮	৩	২	১		১.৫	মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উদ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	৫	২৯-১২-২০২৪ খ্রি. তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	--

 ২৬.১২.২৪

আবুল খায়ের মোঃ আকাস আলী
অতিরিক্ত সচিব
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
২৫, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০
www.ocei.gov.bd

স্মারক নং- ২৭.০১.০০০০.০১.১১৭.৪৯৭.২২- ১৭৮-৭

তারিখঃ ০২-০১-২০২৫ খ্রিঃ

বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ডিসেম্বর, ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১.১ এ নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যম হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি করার নির্দেশনা রয়েছে। সে মোতাবেক প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নিম্নোক্ত ছকে সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নাম: ডিসেম্বর-২০২৪

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা					মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	অন-লাইন (জিআরএস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব ইটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগ, রেজিস্টার)				
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর	০০	০	০	০	০০	০০	১০০%	


০২-০১-২৫
(আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী)
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক (অতিরিক্ত সচিব)
ফোন নং. ৫৮৩১৫২১১
Email: eadvisor@pd.gov.bd

সচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃঃআঃ যুগ্মসচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
ডিসেম্বর, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	০	০	০	০	০	০	০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
প্রশাসন শাখা
২৫ নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০
www.ocei.gov.bd

তারিখ: ২০ অগ্রহায়ণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৫ ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৭.০১.০০০০.০০১.০৫.০০৫.২২.২৩২

বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নভেম্বর, ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নাম: নভেম্বর-২০২৪

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা					মোট অভিযোগে র সংখ্যা	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	অন-লাইন (জিআরএস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সেরাসরি, ডাকযোগ, রেজিস্টার)				
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর	০১	০	০	০	০১	০১	১০০%	

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) GRS Report

—AM—

০৫-১২-২০২৪

আবুল খায়ের মোঃ আকাস আলী
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক (অতিরিক্ত সচিব)
৫৮৩১৫২১১
eadvisor@pd.gov.bd

সচিব

সচিবের দপ্তর, বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

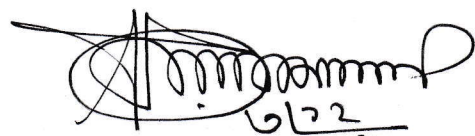
যুগ্মসচিব, প্রশিক্ষণ শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
নভেম্বর, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	০	১	০	১	০	০	১০০



(প্রকৌঃ মোঃ আতোয়ার রহমান মোল্লা)
উপপ্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
২৫, নিউ ইন্সটান, ঢাকা-১০০০
www.ocei.gov.bd

স্মারক নং- ২৭.০১.০০০০.০১.১১৭.৪৯৭.২২-১৬৫৯

তারিখঃ ০৬-১১-২০২৪ খ্রিঃ

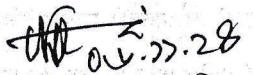
বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অক্টোবর, ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১.১ এ নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যম হতে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি করার নির্দেশনা রয়েছে। সে মোতাবেক প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নিম্নোক্ত ছকে সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: অক্টোবর-২০২৪

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা					মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি	অন-লাইন (জিআরএস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগ, রেজিস্টার)				
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর	০১	০	০	০	০১	০১	১০০%	



(আবুল খায়ের মোঃ আক্বাস আলী)

প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন নং. ৫৮৩১৫২১১

Email: eadviser@pd.gov.bd

সচিব

বিদ্যুৎ বিভাগ

বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃঃআঃ যুগ্মসচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অক্টোবর, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	০	১	১	০	১	০	০	১০০



প্রাক্তনঃ মোঃ আতিয়ার রহমান মোল্লা)
উপপ্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক
প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর
বিদ্যুৎ বিভাগ
দপ্তর, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
স্বাধীনতা সড়ক, ঢাকা-১০০০