গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বিদ্যুৎ বিভাগ
প্রশাসন-১ আধিশাখা
ভবন নং-০৬, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
www.powerdivision.gov.bd

নম্বর: ২৭.০০.০০০০.০৪৪.৩৪.০০২.২৩.৩৬

তারিখ: ১৯ বৈশাখ ১৪৩০
০২ মে ২০২৩

**"সেবা সহজিকরণ সংক্রান্ত অফিস আদেশ"**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর সাথে বিদ্যুৎ বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে। কর্মপরিকল্পনার ছকে ১.১.১ নং কার্যক্রম সূচকে একটি সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে একটি উদ্ভাবনী ধারনা বাস্তবায়নের আবশ্যিকতা রয়েছে। সে লক্ষ্যে বিদ্যুৎ বিভাগ কর্তৃক "একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" শীর্ষক সেবা সহজিকরণের নিম্নরূপ নির্দেশনা জারি করা হলোঃ

(ক) "একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" শীর্ষক সেবা সহজিকরণের ফলে নাগরিকগণ কেন্দ্রিয় একটি টেলিফোন নম্বর ১৬৯৯৯ এ ফোন করার মাধ্যমে আধুনিক কল সেন্টারের সহায়তায় বিদ্যুৎ সংক্রান্ত সেবা পেতে পারবেন। বিদ্যুৎ বিতরণকারী সংস্থা/কোম্পানির স্ব স্ব কল সেন্টার কেন্দ্রিয় কল সেন্টারের সাথে সংযুক্ত থাকায় গ্রাহকগণ খুব অল্প সময় ও সহজভাবে বিদ্যুৎ খাত সংশ্লিষ্ট সকল সেবা গ্রহণে সমর্থ হবেন। ১৬৯৯৯ নম্বরে কল করলেই সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে তার কাঙ্ক্ষিত বিদ্যুৎ বিতরণকারী প্রতিষ্ঠানে কল ট্রান্সফারের জন্য অপশন দিবে এবং চাহিত নম্বর চাপলেই কল ট্রান্সফার করে দিবে।

(খ) বিদ্যুৎ বিতরণকারী সংস্থা/কোম্পানিসমূহ স্ব স্ব কল সেন্টারে ২৪/৭ সময় রোষ্টার ডিউটির মাধ্যমে প্রতিনিধির উপস্থিতি নিশ্চিত করতে হবে যাতে তাৎক্ষনিকভাবে সমস্যা সমাধান করা যায়।

(গ) উপরোক্ত সিস্টেমে গ্রাহকের কল সংক্রান্ত তথ্য ডিজিটালি সংরক্ষিত ও সুরক্ষিত থাকবে এবং রেকর্ড ট্রাক করার অপশন থাকবে। ফলশ্রুতিতে কেন্দ্রিয়ভাবে অভিযোগ মনিটরিং ব্যবস্থা কার্যকর হওয়ার ফলে সেবার মান তথা গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।

২। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারি করা হলো এবং অবিলম্বে কার্যকর হবে।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে

২-৫-২০২৩
অরুন কুমার মন্ডল
উপসচিব
ফোন: ৯৫১৩৩৬৪
ইমেইল: dsadmin@pd.gov.bd

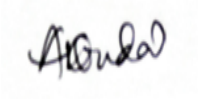
নম্বর: ২৭.০০.০০০০.০৪৪.৩৪.০০২.২৩.৩৬/১(৫৩)

তারিখ: ১৯ বৈশাখ ১৪৩০
০২ মে ২০২৩

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:

১) চেয়ারম্যান/রেক্টর/মহাপরিচালক/ব্যবস্থাপনা পরিচালক (সকল দপ্তর/সংস্থা/কোম্পানি), বিদ্যুৎ বিভাগ

২) কর্মকর্তা (সকল), বিদ্যুৎ বিভাগ



২-৫-২০২৩
অরুন কুমার মন্ডল
উপসচিব

# একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা সহজিকরণ

## ভুমিকাঃ

বিদ্যুৎ বিভাগ 'সবার জন্য নিরবচ্ছিন্ন ও মানসম্মত বিদ্যুৎ সেবা' প্রদানে প্রতিশ্রুতবদ্ধ। বিগত তেরো বছরে বিদ্যুৎ খাতে অভাবনীয় উন্নতি সাধিত হয়েছে। বিদ্যুৎ উৎপাদন ক্ষমতা পাঁচ গুনের অধিক বৃদ্ধি পেয়েছে। তার সাথে সমন্বয় রেখে সঞ্চালন ও বিতরণ ব্যবস্থার ও অভাবনীয় উন্নতি হয়েছে। সরকার প্রতিশ্রুতি মোতাবেক দেশের আপামর জনসাধারনের নিকট বিদ্যুৎ সেবা পৌঁছে দিতে সক্ষম হয়েছে। গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নেও যথাযথ গুরুত্ব আরোপ করার ফলে গ্রাহক সেবার মানও উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। বিদ্যুৎ খাতে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে ডিজিটাল ব্যবস্থার প্রচলন, ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার স্থাপন, প্রি-পেইড মিটার স্থাপন, অনলাইন ও মোবাইলের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল প্রদান, বিতরণ সংস্থা/ কোম্পানি ভিত্তিক কল সেন্টারের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান করা হচ্ছে। বিদ্যুৎ খাতে সমন্বিত ইআরপি বাস্তবায়ন করা হয়েছে, যা আরও সমৃদ্ধ করার কাজ চলমান আছে। বিদ্যুৎ খাতে সমন্বিত ইআরপি সফল্ ভাবে বাস্তবায়নের স্বীকৃতি স্বরূপ সরকার ২০২২ সালে বিদ্যুৎ বিভাগকে ডিজিটাল বাংলাদেশ পুরস্কারে ভূষিত করেছে। বিদ্যুৎ বিভাগ কর্তক বাস্তবায়িত "একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" শীর্ষক সেবা সহজিকরণে মাধ্যমে গ্রাহকগণকে সেবা পৌঁছে দিতে সংকল্পবদ্ধ। সেক্ষেত্রে গৃহীত উদ্যোগের ফলে একটি একক নম্বর থাকবে ফলে যে কোন নাগরিক বিদ্যুৎ সংক্রান্ত সকল সেবা প্রাপ্তি সহজতর হবে এবং উদ্যোগটি ফলপ্রসু হবে।

## সেবা সহজিকরণের পূর্বাবস্থাঃ

বর্তমানে দেশে বিদ্যুতের গ্রাহক সংখ্যা প্রায় ৪ কোটি ৫০ লক্ষ। ০৬ (ছয়)টি বিদ্যুৎ বিতরণকারী সংস্থা/কোম্পানি বিপিডিবি, বিআরইবি, ডিপিডিসি, ডেসকো, ওজোপাডিকো, নেসকো বিদ্যুৎ বিতরণের দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে। বিদ্যুৎ বিতরণকারী সংস্থা/কোম্পানি সমূহ স্ব স্ব বিতরণ এলাকায় অবস্থিত স্থানীয় মাঠ পর্যায়ের বিতরণ অফিস সমূহের মাধ্যমে সাধারনত বিদ্যুৎ সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। গ্রাহকগণ অধিকাংশ ক্ষেত্রে স্বশরীরে বা টেলিফোনের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের বিদ্যুৎ বিতরণ অফিসসমূহে যোগাযোগের মাধ্যমে তার বিভিন্ন অভিযোগ প্রতিকার তথা গ্রাহক সেবা পেয়ে থাকে। সেক্ষেত্রে টেলিফোন/স্বশরীরে সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ বিতরণ অফিস সমূহের সেবা পেতে গ্রাহককে ১০ (দশ) মিনিট হতে ৩ (তিন) দিন পর্যন্ত অতিরিক্ত সময় ব্যয় করতে হয়। অনেকক্ষেত্রে গ্রাহকের অফিসে যাতায়াত ও টেলিফোন কল বাবদ ১০০ (একশত) টাকা থেকে ২০০ (দুইশত) টাকা ব্যয় হয় এবং ক্ষেত্র বিশেষে ২ (দুই) থেকে ৩ (তিন) বার যাতায়াত করতে হয়। অনেক গ্রাহক কাঙ্ক্ষিত সেবা পেতে প্রয়োজনীয় টেলিফোন নম্বর বা অভিযোগ বিষয়ে কোন ধারণা না থাকার ফলেও বিড়ম্বনার স্বীকার হতে হয়। আবার দেখা যায় কোন গ্রাহক অভিযোগ করলে সেটা যথাযথভাবে রেকর্ডভূক্ত না হওয়ার ফলে পরবর্তীতে রেকর্ড ট্রাক করা বেশ দুরুহ ও কষ্টসাধ্য। বিদ্যুৎ খাতের জন্য কেন্দ্রিয় আধুনিক কোন কল সেন্টার বা সহজে মনে রাখার মত একক হট লাইন না থাকায় গ্রাহকগণ তাদের কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তিতে ক্ষেত্র বিশেষে বিড়ম্বনার স্বীকার হন।

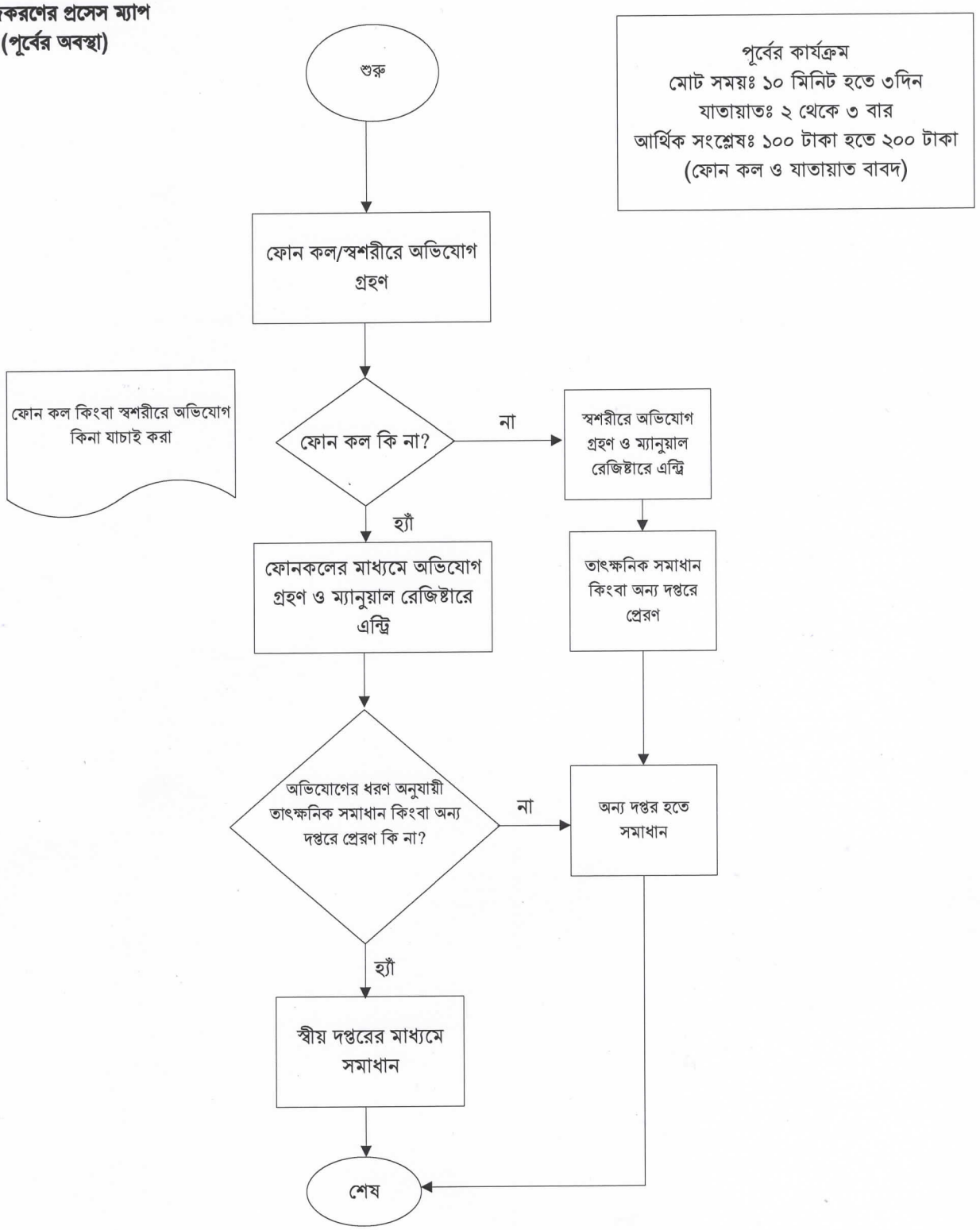
## সেবা সহজিকরণের পরবর্তী অবস্থাঃ

"একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" শীর্ষক সেবা সহজিকরণের ফলে নাগরিকগণ কেন্দ্রিয় একটি টেলিফোন নম্বর ১৬৯৯৯ এ ফোন করার মাধ্যমে আধুনিক কল সেন্টারের সহায়তায় বিদ্যুৎ সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ প্রতিকার বা সেবা পেতে পারেন। বিদ্যুৎ খাতের ০৬ (ছয়)টি বিদ্যুৎ বিতরণকারী সংস্থা/কোম্পানির স্ব স্ব কল সেন্টারসমূহ কেন্দ্রিয় কল সেন্টারের সাথে সংযুক্ত থাকায় গ্রাহকগন খুব অল্প সময়ে ও সহজভাবে বিদ্যুৎ খাত সংশ্লিষ্ট সকল সেবা গ্রহণে সমর্থ হবে। ১৬৯৯৯ নম্বরে কল করলেই সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে তার কাঙ্ক্ষিত ইউটিলিটিতে কল ট্রান্সফারের জন্য অপশন দিবে এবং কাঙ্ক্ষিত নম্বর চাপলেই কল ট্রান্সফার করে দিবে। সেক্ষেত্রে কল সেন্টারের অপারেটরের মাধ্যমে গ্রাহক তাৎক্ষনিক সেবা পাবেন এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যেই সমাধান পাবেন। তাৎক্ষনিকভাবে সমস্যা সমাধানের ফলে গ্রাহককে অফিসে যাতায়াত এবং সময় দুটিই কমবে। পূর্বে সেবা পেতে গ্রাহককে ১০ মিনিট হতে ৩দিন পর্যন্ত অতিরিক্ত সময় ব্যয় করতে হতো এবং ক্ষেত্র বিশেষে ২ (দুই) থেকে ৩ (তিন) বার অফিসে যাতায়াত করতে হতো। বর্তমানে সেবাটি সহজিকরণের ফলে গ্রাহক সেবা পেতে ৪ (চার) মিনিট হতে সর্বোচ্চ ২ (দুই) দিন সময়ের প্রয়োজন হবে এবং যাতায়াত সর্বোচ্চ ১ (এক) বার প্রয়োজন হবে। ফলে সময় ও যাতায়াত দুটিই কমে আসবে। অনেক ক্ষেত্রে যাতায়াত ও ফোন কল বাবদ ১০০ (একশত) টাকা ব্যয় হবে। উক্ত সেবাটি সহজিকরণের ফলে সিস্টেমে গ্রাহকের কল সংক্রান্ত তথ্য ডিজিটালি সংরক্ষিত ও সুরক্ষিত থাকবে। ফলশ্রুতিতে কেন্দ্রিয়ভাবে অভিযোগ মনিটরিং ব্যবস্থা কার্যকর হওয়ার ফলে সেবার মান তথা গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।

02.05.23
মোঃ হুমায়ুন কবীর
সিস্টেম এনালিস্ট
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

02.05.2023
অরুন কুমার মন্ডল
উপসচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়

**"একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" সংক্রান্ত সেবা সহজিকরণের প্রসেস ম্যাপ**
**(পূর্বের অবস্থা)**



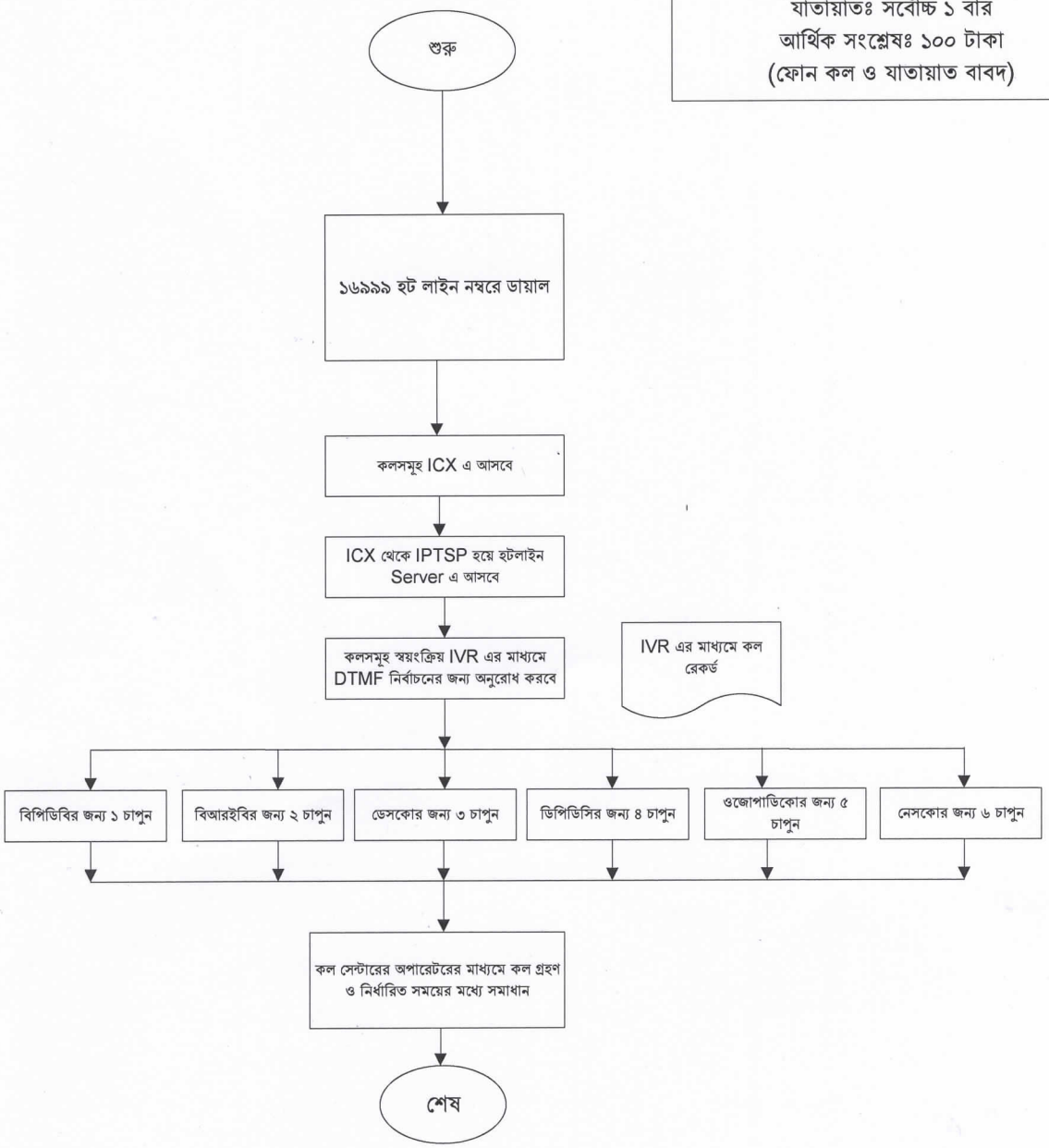

পূর্বের কার্যক্রম
মোট সময়ঃ ১০ মিনিট হতে ৩দিন
যাতায়াতঃ ২ থেকে ৩ বার
আর্থিক সংশ্লেষঃ ১০০ টাকা হতে ২০০ টাকা
(ফোন কল ও যাতায়াত বাবদ)

02.05.23
মোঃ হুমায়ুন কবীর
সিস্টেম এনালিস্ট
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

02/05/2023
অরুন কুমার মন্ডল
উপসচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়

**"একক হট লাইন নম্বরে বিদ্যুৎ সেবা" সংক্রান্ত সেবা সহজিকরণ প্রসেস ম্যাপ (পরবর্তী অবস্থা)**

সেবা সহজিকরণ
পূর্বের মোট সময়ঃ ১০ মিনিট হতে সর্বোচ্চ ৩দিন
সংশোধিত সময়ঃ ০৪ মিনিট হতে সর্বোচ্চ ২দিন
যাতায়াতঃ সর্বোচ্চ ১ বার
আর্থিক সংশ্লেষঃ ১০০ টাকা
(ফোন কল ও যাতায়াত বাবদ)




02.05.23
মোঃ হুমায়ুন কবীর
সিস্টেম এনালিস্ট
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

০২/০৫/২০২৩
অরুন কুমার মন্ডল
উপসচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়