



ISO 9001, ISO 14001 &
ISO 45001 Certified

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD

স্মারক নং-২৭.১২.০০০০.০২১.৭২.১৭১.২২.৩৫২

জনসংযোগ পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
প্রশিক্ষণ একাডেমি ভবন (৩য় তলা)
নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯
টেলিফোন: ০২-৮৯০০৩১৭
ই-মেইল: prdreb@gmail.com

তারিখ: ২৯ ভাদ্র ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
১৩ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

বিষয়: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় বাপবিবো এর অংশীজনদের সাথে শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চা বিষয়ক ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম প্রান্তিকের ভার্চুয়াল সভার কার্যবিবরণী।

- প্রধান অতিথি : মোহাং সেলিম উদ্দিন, চেয়ারম্যান, বাপবিবো।
সভাপতি : সদস্য (প্রশাসন), বাপবিবো।
সভার তারিখ ও সময় : ১৩-০৯-২০২২ খ্রি., রোজ মঙ্গলবার সকাল ১০:০০ ঘটিকা।
স্থান : অংশগ্রহণকারীদের স্ব স্ব অবস্থান।
উপস্থিতি : ১। বাপবিবোর সকল দপ্তর/পরিদপ্তর/ অফিস প্রধান।
২। সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজারসহ পবিসের সকল কর্মকর্তা এবং ০২ জন গ্রাহক।
৩। বাপবিবো'র তালিকাভুক্ত লাইন/পূর্ত নির্মাণ ঠিকাদার, পরিবহন ঠিকাদার, মালামাল সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান, লাইন/পূর্ত নির্মাণ উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি, ব্যাংক/বীমা/আর্থিক প্রতিষ্ঠান, বিলিং সফটওয়্যার রিটেইনার প্রতিষ্ঠান, মিডিয়া প্রতিনিধি, পরিবহন সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান/গাড়ী মেরামতকারী প্রতিষ্ঠান/ওয়ার্কশপ, মেডিকেল রিটেইনার, আউটসোর্সিং এ জনবল নিয়োগকারী প্রতিষ্ঠান।

সভাপতি ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভাপতির সম্মতিক্রমে বাপবিবো'র শুদ্ধাচার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও পরিচালক (জনসংযোগ) জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন সভার শুরুতেই সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন।

০২। আলোচনায় অংশ নিয়ে বাপবিবো'র শুদ্ধাচার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও পরিচালক (জনসংযোগ) জনাব মোঃ আনোয়ার হোসেন উল্লেখ করেন যে, বাপবিবো'র ন্যায় সেবামূলক প্রতিষ্ঠানে সুশাসন ও সেবা নিশ্চিত করার জন্য সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী ও অংশীজনদের শুদ্ধাচার চর্চার গুরুত্ব অপরিসীম। তিনি আরোও বলেন, বাপবিবো'র শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ১.৩ নং অনুচ্ছেদ মোতাবেক অর্থবছরের প্রতি ত্রৈমাসিকে সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (Stakeholders) অংশগ্রহণে ০১ (এক)টি আলোচনা সভা আয়োজনের বাধ্যবাধকতা থাকায় আলোচ্য ভার্চুয়াল সভার আয়োজন করা হয়েছে। উল্লেখ্য যে, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ মোতাবেক “এ সভায় আবশ্যিকভাবে সিটিজেন চার্টার, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং তথ্য অধিকার আইন সম্পর্কে আলোচনা করতে হবে”। এরূপ সভা আয়োজনের মাধ্যমে পারস্পরিক সমঝোতা বৃদ্ধি করে এবং সেবা প্রদানকারী ও গ্রহণকারীর মধ্যে মত পার্থক্য দূর করে বিধায় এটি উত্তম চর্চা হিসেবে বিবেচ্য। এছাড়াও, তিনি তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী করণীয় এবং তা যথাযথভাবে প্রতিপালনের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন।

০৩। আলোচনায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কক্সবাজার পবিস এর জেনারেল ম্যানেজার, মোঃ আক্তারুজ্জামান লস্কর বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System), সংক্ষেপে জিআরএস (GRS), মূলত বিভিন্ন সরকারি দপ্তর কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা নিশ্চিতকরণের একটি প্ল্যাটফর্ম। জিআরএস ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত প্রতিটি দপ্তরে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের একজন নাগরিক যে কোনো সেবার বিরুদ্ধে তার অসন্তোষ বা ক্ষোভ জানিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। অভিযোগকারী নাগরিককে তার অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়ে তঁার মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম দিক। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় একজন নাগরিক নিবন্ধনপূর্বক তঁার নাগরিক হিসেবে প্রাপ্য সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ করতে পারেন অথবা ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রেখে অজ্ঞাতনামা হিসেবে অভিযোগ করতে পারেন। তবে ধর্মীয়, কোনো আদালতে বিচারাধীন, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে গৃহীত বিভাগীয় মামলা অথবা আইন বা বিধির আওতায় রিভিউ/আপিলের সুযোগ রয়েছে এরূপ বিষয়-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ গ্রহণযোগ্য হবে না। বর্তমানে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার আওতায় প্রতিটি সরকারি দপ্তরে অভিযোগ নিরসনের লক্ষ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা নিযুক্ত রয়েছে। অভিযোগ প্রাপ্তির পর তা যথাযথ যাচাই বাছাই করতঃ নিরসনের ব্যবস্থা করা হয়।

অ.পূ.দ.

০৪। আলোচনায় সিটিজেন চার্টার বিষয়ে রংপুর পবিস-১ এর সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, প্রকৌশলী হরেন্দ্র নাথ বর্মন বলেন যে, সিটিজেন চার্টার হলো জনগণের সেবা প্রদান করার প্রতিশ্রুতি/অঙ্গীকার। সিটিজেন চার্টার হচ্ছে সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে কোন সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের উদ্যোগে জনগণের অংশগ্রহণের মাধ্যমে প্রণীত এমন একটি দলিল (document) বা ঘোষণাপত্র (declaration) যাতে উক্ত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কাদের কি ধরনের সেবা প্রদান করবে, কি পরিমাণ প্রদান করবে, কত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করবে, কোন ধরনের সেবা পেতে কি পরিমাণ খরচ হবে এবং যথাযথভাবে সেবা না পেলে তার প্রতিকারের জন্য জনগণ কোথায় ও কি প্রক্রিয়ায় অভিযোগ দাখিল করবে; তার বিস্তারিত বিবরণ লিপিবদ্ধ করা হয়। অন্য কথায়, নাগরিক সনদ হচ্ছে সরকারী সেবার মান সম্পর্কে জনগণ ও সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে এক ধরনের সমঝোতা স্বাক্ষরক (understanding) যাতে জনগণের প্রত্যাশা ও সেবা প্রদানকারীদের প্রতিশ্রুতির প্রতিফলন ঘটে থাকে। ২০০০ সালে (Public Administration Reform Commission (PARC) বাংলাদেশের তিনটি মন্ত্রণালয় এবং পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠানে নাগরিক সনদ প্রণয়নের সুপারিশ করে। ২০১৫ সালে তা বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) তে অন্তর্ভুক্ত হয় এবং ২০১৭ সালে এ বিষয়ে একটি নির্দেশিকা প্রণীত হয়।

০৫। অংশীজনদের মধ্য হতে উন্মুক্ত আলোচনায় ময়মনসিংহ পবিস-১ এর শিল্প গ্রাহক পবিসের সেবা গ্রহণে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন কিন্তু দিনের বেলা লোডশেডিং এর পরিমাণ কমানোর অনুরোধ করেন। এছাড়াও, ভোলা পবিসের আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প গ্রাহক পবিসের সেবার মান নিয়ে সন্তোষ জানান। এরপর পটুয়াখালী পবিসের বাণিজ্যিক গ্রাহক মিটারে বেশি বিল আসা, ত্রুটিযুক্ত অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির বিষয়ে পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য অনুরোধ জানান।

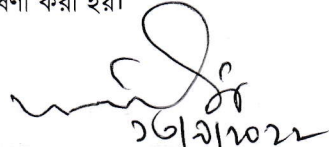
০৬। অংশীজনদের মধ্যে লাইন নির্মাণ/পূর্ত নির্মাণ ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে মেসার্স উন্নমন এন্টারপ্রাইজ এর প্রতিনিধি জনাব মোঃ আবুল বাশার বাপবিবো'র শুদ্ধাচার চর্চায় এরূপ সভা আয়োজন করায় বাপবিবো'র চেয়ারম্যান মহোদয়কে আন্তরিক ধন্যবাদ জানান। সেই সাথে তিনি বাপবিবো ও পবিস কর্তৃক প্রদত্ত সেবার মান নিয়ে সন্তুষ্টি প্রকাশ করেন।

০৭। মালামাল সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান এর পক্ষ হতে মেসার্স যমুনা এন্টারপ্রাইজ জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান অপু, বাপবিবো'র শুদ্ধাচার চর্চায় এরূপ সভা নিয়মিত আয়োজন করার জন্য অনুরোধ জানান। তিনি পটুয়াখালী পবিসের সাথে কাজের অভিজ্ঞতার প্রেক্ষিতে ও ভৌগোলিক বাস্তবতা বিবেচনায় পবিসের অভিযোগ কেন্দ্র বৃদ্ধি ও জনবল বৃদ্ধির পরামর্শ দেন।

০৮। ব্যাংক, বীমা ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর মধ্য হতে জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বনানী শাখার ম্যানেজার, জনাব মোঃ মনসুর রহমান, বাপবিবো'র সাথে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনায় ব্যাপক সহযোগিতা পাওয়ায় ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।

০৯। প্রধান অতিথি বলেন যে, সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং দুর্নীতিমুক্ত উন্নত সমৃদ্ধ বাংলাদেশ গড়তে হলে সকলকে শুদ্ধাচার চর্চা করতে হবে। মানুষের নৈতিকতা হলো শুদ্ধাচার এর উত্তম উদাহরণ। কাজের মধ্যে নৈতিকতা বজায় রাখা, অংশীজনদের সাথে উত্তম আচরণ করা শুদ্ধাচার এর অংশ। শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন স্বরূপ গ্রাহককে হয়রানি না করা, উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান করা, বৈদ্যুতিক মালামাল চুরি বন্ধে কঠোর ব্যবস্থা নেয়া ইত্যাদির বিষয়ে জোর তগিদ দেন। এছাড়াও, সভায় বিভিন্ন অংশীজনেরা তাদের বক্তব্যে যেসব সমস্যার কথা তুলে ধরেছেন সেগুলো যাচাই-বাছাই করতঃ দ্রুত সমাধান করার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

১০। সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।


১৬/১১/২০২২
(মোহাম্মদ সেলিম উদ্দিন)
চেয়ারম্যান
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

কার্যার্থে অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও হিসাব)/নির্বাহী পরিচালক/প্রধান প্রকৌশলী (প্রকল্প/পওপ), বাপবিবো।
- ০২। পরিচালক, সংগ্রহ/হিসাব/আর্থিক মনিটরিং (উ.অ./দ.অ.)/কর্মচারী প্রশাসন/সম্পত্তি ও লজিস্টিক/ { সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের নিকট কার্যবিবরণী প্রেরণের অনুরোধসহ }
সিএসএন্ডএম/এসইএন্ডডি পরিদপ্তর, বাপবিবো।
- ০৩। পরিচালক, পবিস ঋণ ও বাজেট পরিদপ্তর এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, এপিএ বাস্তবায়ন কমিটি, বাপবিবো।
- ০৪। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ)-এর কার্যালয়, বাপবিবো।
- ০৫। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো (ওয়েবসাইটে আপলোড করণের অনুরোধসহ)।

জ্ঞাতার্থে অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। সকল দপ্তর/পরিদপ্তর/প্রকল্প অফিস/বিভাগ প্রধান, বাপবিবো।
- ০২। সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার, সকল পবিস।
- ০৩। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো।
- ০৪। একান্ত সচিব, সদস্য (প্রশাসন/অর্থ/পরিচালনা ও উন্নয়ন/সমিতি ব্যবস্থাপনা/বিতরণ ও পরিচালন), বাপবিবো।