



ISO 9001, ISO 14001 &
ISO 45001 Certified

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION

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

স্মারক নং-২৭.১২.০০০০.০২১.৭২.১৭১.২২.৬৩০

তারিখ: ৩০ কার্তিক ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
১৫ নভেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

বিষয়: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় বাপবিবো এর অংশীজনদের সাথে শুদ্ধাচার/উত্তম চর্চা বিষয়ক ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় প্রাপ্তিকের ভারুয়াল সভার কার্যবিবরণী।

- প্রধান অতিথি : মোহাং সেলিম উদ্দিন, চেয়ারম্যান, বাপবিবো।
সভাপতি : সদস্য (প্রশাসন), বাপবিবো।
সভার তারিখ ও সময় : ১৪-১১-২০২২ খ্রি., রোজ সোমবার সকাল ১০:০০ ঘটিকা।
স্থান : অংশগ্রহণকারীদের স্ব স্ব অবস্থান।
উপস্থিতি : ১। বাপবিবোর সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী।
২। সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজারসহ পবিসের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী 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 ভারুয়ালি সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভাপতির সম্মতিক্রমে বাপবিবো'র শুদ্ধাচার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও পরিচালক (জনসংযোগ) জনাব মোঃ আবদুল হাই 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 আবদুল হাই 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 ভারুয়াল 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 সিটিজেন চার্টার বিষয়ে পরিচালক, (কর্মচারী প্রশাসন) 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 সরকারি সেবার মান সম্পর্কে জনগণ ও সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে এক ধরনের সমঝোতা স্মারক (understanding), যাতে জনগণের প্রত্যাশা ও সেবা প্রদানকারীদের প্রতিশ্রুতির প্রতিফলন ঘটে থাকে।

০৪। আলোচনায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে পরিচালক, পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন (কেন্দ্রীয়াক্ষর) পরিদপ্তর তাঁর বক্তব্যের শুরুতে বলেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে, “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য”। তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিভিন্ন সরকারি দপ্তর/পরিদপ্তর 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 তাঁর অভিযোগের বিষয়ে যেকোনো ধরনের অগ্রগতি বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করা এবং কোনো বিষয়ে তাঁর মূল্যবান মতামত বা পরামর্শ মূল্যায়ন করাও এই ব্যবস্থার অন্যতম দিক। সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীরাও একইভাবে যে কোনো সেবার বিপরীতে তাঁদের অভিযোগ এখানে জানাতে পারবেন। বাপবিবো'র কার্যক্রমে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকারে ১৭৪২টি অভিযোগ কেন্দ্র রয়েছে। উক্ত অভিযোগ কেন্দ্রসমূহে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ যাচাই-বাছাই করতঃ নিরসন করা হয়। বর্তমানে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার আওতায় প্রতিটি সরকারি দপ্তরে অভিযোগ নিরসনের লক্ষ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তা নিযুক্ত রয়েছে।

০৫। আলোচনায় তথ্য অধিকার বিষয়ে জনসংযোগ পরিদপ্তরের উপ-পরিচালক জনাব গাজী জহিরুল ইসলাম তথ্য অধিকার আইনের গুরুত্ব বোঝাতে ফরাসি বিপ্লব এর প্রাসঙ্গিকতা উল্লেখ করেছেন। “Right to Say it” নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত জনসাধারণের মনোজগতের পরিবর্তন ও বিপ্লব ঘটানোর লক্ষ্যে ফরাসি জনসাধারণকে নিজের অধিকার সম্পর্কে সচেতন করার মাধ্যমে ফরাসি বিপ্লব সম্ভব হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ প্রতিপালনের মাধ্যমে “Right to know it” নিশ্চিত করা হয়েছে। “সিটিজেন চার্টার” ও “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” বাস্তবায়নের মাধ্যমে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ যথাযথভাবে বাস্তবায়িত হবে। তিনি আরও বলেন, বাপবিবো’র ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার ও তথ্য অধিকার সংক্রান্ত সেবা বক্সসমূহের ন্যায় প্রতিটি পবিসের ওয়েবসাইট আপডেট করার জন্য পবিসের সিনিয়র জিএম/জিএম মহোদয়গণকে অনুরোধ জানান। তথ্যের অবাধ প্রবাহ এবং জনগনের তথ্য অধিকার নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত বিধান করার লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ প্রণয়ন করা হয়েছে। এ আইনে জনগনের তথ্য জানার অধিকার দেওয়া হয়েছে। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ মোতাবেক প্রকাশযোগ্য সকল তথ্য গ্রাহকের নিকট সহজলভ্য করে প্রকাশ ও প্রচার করতে হবে মর্মে উল্লেখ করেন।

০৬। 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, সিরাজগঞ্জ পবিস-১ ও গাজীপুর পবিস-১ এর আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প গ্রাহক পবিসের সেবার মান সন্তোষজনক মর্মে উল্লেখ করেন।

০৭। 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।

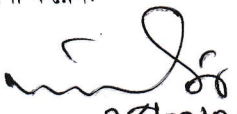
০৮। মালামাল সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান মেসার্স বিআরবি ক্যাবলস এর পক্ষ হতে জনাব রফিকুল ইসলাম রনি শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় বাপবিবো’র এরূপ সভা আয়োজন করায় ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন এবং নিয়মিত এ ধারা অব্যাহত রাখার অনুরোধ জানান। মেসার্স ট্রেড ইন্সট ওয়েন্স্ট কর্পোরেশন এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব ফারুক মাহমুদ বাপবিবো’র শুদ্ধাচার চর্চায় এরূপ সভা নিয়মিত আয়োজন করার জন্য অনুরোধ জানান। মালামাল সরবরাহকারী ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে যাঁরা উত্তম সেবা দিয়ে থাকে তাঁদেরকে বেশি গুরুত্ব দেয়ার জন্য আহ্বান জানান। বাপবিবো-তে মানসম্পন্ন মালামাল সরবরাহ করায় কর্তৃপক্ষের সাথে সার্বক্ষণিক সুসম্পর্ক ইতোপূর্বে বজায় ছিল এবং ভবিষ্যতেও থাকবে মর্মে তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন। বাপবিবো থেকে প্রত্যাশার চেয়ে প্রাপ্তি বেশি হওয়ায় তিনি আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।

০৯। সদস্য (বিতরণ ও পরিচালন) জনাব দেবশীষ চক্রবর্তী তাঁর বক্তব্যে বাপবিবো’র কার্যক্রমে সকল অংশীজনদের গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা উল্লেখ করেন। একইসাথে আলোর ফেরিওয়ালা কার্যক্রম চলমান রেখে গ্রাহক সেবায় নিজেদের আরো তৎপর হওয়ার পরামর্শ দেন।

১০। সদস্য (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) জনাব মোঃ আমজাদ হোসেন বলেন যে, আরইবি শুদ্ধাচার চর্চায় অনন্য ইতিহাস সৃষ্টি করেছে। সকল অংশীজনদের সাথে এ ধরনের সভা আয়োজনের ফলে সংস্থায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধি পেয়েছে। অংশীজনদের পক্ষ থেকেও সংস্থার প্রতি অভিযোগ হ্রাস পেয়েছে। তিনি সকলকে আইনের মধ্যে থেকে সেবা সহজীকরণের পরামর্শ দেন।

১১। 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 ও অংশীজনদের সাথে উত্তম আচরণ করা শুদ্ধাচারের অংশ। শুদ্ধাচার বাস্তবায়ন স্বরূপ গ্রাহককে হয়রানি না করা, উত্তম গ্রাহক সেবা প্রদান করা ইত্যাদির বিষয়ে জোর তগিদ দেন। এছাড়াও, নিরবচ্ছিন্ন ও মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে অধিকতর সচেষ্ট হওয়ার নির্দেশনা দেন। একইসাথে নিরবচ্ছিন্ন ও মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহের লক্ষ্যে চলতি শীত মৌসুমেই যাবতীয় আপগ্রেডেশন, মালামাল ক্রয়, রক্ষণাবেক্ষণ ইত্যাদি কার্যক্রম সম্পন্ন করার তগিদ দেন। যাতে করে আসন্ন সেচ মৌসুম ও পবিত্র রমজানে গ্রাহকপ্রাপ্তে নিরবচ্ছিন্ন ও মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত সম্ভব হয়। উল্লেখ্য, গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নে বাপবিবো/পবিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য বিভিন্ন মোটিভেশনাল প্রোগ্রাম আয়োজন করার পরামর্শ দেন।

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


০৭/০৭/২০২২
(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, মানব সম্পদ/সংগ্রহ/হিসাব/আর্থিক মনিটরিং (উ.অ./দ.অ.) /কর্মচারী প্রশাসন/সম্পত্তি ও লজিস্টিক/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 চেয়ারম্যান/চেয়ারম্যান/চেয়ারম্যান/সকল পবিস।

{ সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের নিকট
কার্যবিবরণী প্রেরণের অনুরোধসহ }