



রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড
(An Enterprise of BREB)
প্লট-৫২, রোড-২১, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।
ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর
www.rpcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ২৭.২৬.০০০০.০০১.০১.০০১.২৪.৭

তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৪-২৫ অর্থবছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন” সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) বাস্তবায়ন
অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ২০২৪-২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির
আওতাভুক্ত সংস্কারমূলক কার্যক্রমের আওতাধীন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) বাস্তবায়ন
অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রমাণকসহ এতদসাথ সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) ১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।
- (২) ১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।
- (৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ২য় ত্রৈমাসিক প্রমাণকসমূহ।

০৮-০১-২০২৫
মোঃ সেলিম ভূঁইয়া
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)
০২৫৫০৯৮১১০
md@rpcl.gov.bd

সচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

যুগ্ম সচিব, সমন্বয় অনুবিভাগ ও অনিক কর্মকর্তা, বিদ্যুৎ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ২৭.২৬.০০০০.০০১.০১.০০১.২৪.৭/১ (১০)

তারিখ: ২৪ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। অতিরিক্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সুশাসন ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ, বিদ্যুৎ বিভাগ।
- ২। মহাপরিচালক (অঃ দাঃ), পাওয়ার সেল।
- ৩। নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) অতিরিক্ত দায়িত্ব এবং এপিএ টিম লিডার, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৪। প্রধান প্রকৌশলী (ওএন্ডএম) এবং সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৫। মহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) এবং এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৬। মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) অঃ দাঃ এবং সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৭। কোম্পানী সচিব, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৮। নির্বাহী প্রকৌশলী (পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ) এবং সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল, ঢাকা।
- ৯। সিস্টেম এনালিস্ট, তথ্য প্রযুক্তি শাখা, বিদ্যুৎ বিভাগ।
- ১০। অফিস কপি।



Dinal

০৮-০১-২০২৫

কামাল হোসেন

মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) অঃ দাঃ

রুরাল পাওয়ার কোম্পানি লিমিটেড
প্লট-৫২, রোড-২১, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫

২য় ত্রৈমাসিক (০১ অক্টোবর-৩১ ডিসেম্বর' ২০২৪) এবং অর্ধ-বার্ষিক (০১ জুলাই- ৩১ ডিসেম্বর' ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা অসাধারণ	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	অর্ধবার্ষিক অগ্রগতি	৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	বার্ষিক চূড়ান্ত অগ্রগতি	দাবীকৃত নম্বর	প্রদত্ত প্রমাণক
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	১০০	১০০	১০০				৬	অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন এর কপি সংযুক্ত (সংযুক্তি- ১, ১৩ পৃষ্ঠা)।
	[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোন মাধ্যমে অভিযোগ পাওয়া না যায়, সেসকল দপ্তর/ সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১	-	১	১					৩০.১২.২০২৪ খ্রিঃ তারিখে ময়মনসিংহ পাওয়ার স্টেশনে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে। সভার নোটিশ, হাজিরাশীট, ছবি এবং কার্যবিবরণী সংযুক্ত (সংযুক্তি-২, ১৩ পৃষ্ঠা)
	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		৩	৩	৩	৬				১.৫	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এর কপি সংযুক্ত (সংযুক্তি-৩, ০৬ পৃষ্ঠা)
সক্ষমতা অর্জন	[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	-	১	১				৫	২২/১০/২০২৪ খ্রিঃ তারিখে জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। প্রশিক্ষণের নোটিশ, হাজিরাশীট এবং ছবি সংযুক্ত। (সংযুক্তি-৪, ১২ পৃষ্ঠা)
	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যেকোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	১	-	১				৫	-

ZARIN
05.01.25

(জয়নাল আবেদিন ভূঞা)
উপব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) এবং
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, এপিএ টিম,

০৫/০১/২০২৫

(কামাল হোসেন)
মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) অঃ দাঃ এবং
সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

০৫.০১.২৫

(মিজা শফিকুল ইসলাম)
নির্বাহী প্রকৌশলী (ও এন্ড এম) এবং
সদস্য এপিএ টিম, আরপিসিএল

০৫.০১.২৫

(মোঃ শাহজাহান ফকির)
মহাব্যবস্থাপক (হিসাব ও অর্থ) এবং
এপিএ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, আরপিসিএল

০৫/০১/২০২৫

(মোঃ আশরাফ হোসেন)
নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) অঃ দাঃ এবং
এপিএ টিম লিডার, আরপিসিএল