

DESCO INTERNAL AUDIT
Despatch No ৫৬২(A)
Date.. ১৩/০৫/২০২০

অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা বিভাগ
তারিখঃ ৩১ মে, ২০২০

স্মারক নং-২৭.২৪.০০০০.০১৫.০৬.০০৩.২০

বিষয়ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রদত্ত নির্দেশনার আলোকে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী প্রদত্ত অভ্যন্তরীণ সেবা এবং প্রাতিষ্ঠানিক ও নাগরিক সেবা প্রদান সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির প্রতিবেদন জমা প্রদান প্রসংগে।

ডেসকো'র বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০১৯-২০২০) অনুযায়ী মন্ত্রণালয়/বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এর আওতাধীন কার্যক্রম ২.৪ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন) কার্যক্রম সূচক ২.৪.২ (নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত) এর প্রেক্ষিতে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা পরিবীক্ষণের জন্য স্মারক নং- ২৭.২৪.০০০০.০১৫.০৬.০০১.১৯.২৪৮২, তারিখঃ ০৯-০৯-২০১৯ মূলে ডেসকো'র প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক একটি কমিটি গঠন করা হয় (কপি সংযুক্ত)। উক্ত কমিটি সেবা সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ/নিরীক্ষা করে তৃতীয় প্রান্তিকের (জানু'২০ হতে মার্চ'২০) প্রতিবেদন আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে পেশ করা হলো।

DESCO ADMINISTRATION
Received No. ৫৬২(A)
Date ১৩/০৫/২০২০

Mudun.
31/05/2020

(মোঃ মেনহাজ উদ্দিন)
উপ-মহাব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা)
ও
আহবায়ক (সেবা পরিবীক্ষণ কমিটি)

নির্বাহী পরিচালক (এইচ.আর), মহোদয়

৫৬২ (Admin)

Mudun.
11/5/2020

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রদত্ত নির্দেশনার আলোকে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী
অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

সূত্রঃ স্মারক নং--২৭.২৪.০০০০.০১৫.০৬.০০১.১৯.২৪৮২, তারিখঃ ০৯-০৯-২০১৯।

১। **ভূমিকাঃ** ডেসকো'র বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (২০১৯-২০২০)এ মন্ত্রণালয়/বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য এর আওতাধীন কার্যক্রম ২.৪ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন) কর্মসম্পাদন সূচক ২.৪.২ (নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত) এর প্রেক্ষিতে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা পরিবীক্ষণের জন্য স্মারক নং- ২৭.২৪.০০০০.০১৫.০৬.০০১.১৯.২৪৮২, তারিখঃ ০৯-০৯-২০১৯ মূলে প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক একটি কমিটি গঠন করা হয়।

২। **কমিটি গঠনঃ** প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক গঠিত কমিটি নিম্নরূপঃ

- ১। জনাব মোঃ মেনহাজ উদ্দিন, উপ-মহাব্যবস্থাপক (ইন্টার্নাল অডিট) - আহবায়ক।
- ২। জনাব মোঃ ফরিদুজ্জামান, উপ-ব্যবস্থাপক (ইন্টার্নাল অডিট) - সদস্য।
- ৩। প্রকৌঃ মোহাম্মদ খালিদ ওমর নিজামী, উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (ওয়েস্ট জন) - সদস্য।

৩। **কার্যসম্পাদন পরিধিঃ**

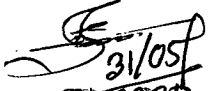
কর্মসম্পাদন সূচক	কমিটির কর্মপদ্ধতি
২.৪.২ (নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত)	গঠিত কমিটি দৈবভাবে (randomly) ডেসকো'র বিভিন্ন বিভাগের ২০১৯-২০ অর্থ বছরে প্রদত্ত ০৫ টি নাগরিক সেবা এবং ০৫ টি অভ্যন্তরীণ সেবাসহ মোট ১০টি পণ্য/সেবা সিটিজেনস চার্টার অনুযায়ী প্রদান করা হয়েছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করা।

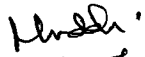
৪। **সেবাগুলি যাচাই - বাচাই করণঃ**

ক) ডেসকো'র সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী প্রতিশ্রুতি সেবাগুলির বিভিন্ন দিক, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সময়সীমা ইত্যাদির গুরুত্ব বিবেচনা করে দৈব প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ০৫ (পাঁচ) টি নাগরিক ও ০৫ (পাঁচ) টি অভ্যন্তরীণ মোট ১০ (দশ) টি সেবা প্রদান সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ যাচাইয়ের বিষয়ে কমিটি একমত পোষণ করেন।

খ) কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত সেবাগুলির তথ্য সংগ্রহ করতঃ নির্ধারিত সেবা সমূহের বিপরীতে সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রদত্ত সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করে নিরীক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়।

গ) সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সংগৃহীত তথ্য উপাত্ত বিশ্লেষণ করে ডেসকো'র সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী কার্যসম্পাদনের তথ্য সমূহ কমিটি কর্তৃক পর্যালোচনা করা হলো।


৩১/০৫/২০২০
মোঃ ফরিদুজ্জামান
(আই টি নং-০০১৮)
উপ-ব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা বিভাগ)
ঢাকা ইলেকট্রিক সার্ভাইস কোঃ লিমঃ (ডেসকো)


৩১/০৫/২০২০
মোঃ মেনহাজ উদ্দিন
(আই টি নং-০০১৬)
উপ-মহাব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা)
ঢাকা ইলেকট্রিক সার্ভাইস কোঃ লিমঃ (ডেসকো)

৫। সিটিজেন্স চার্টার (২.৩) অনুযায়ী প্রদত্ত নাগরিক সেবার বিপরীতে পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক উপস্থাপিত তথ্য উপাত্ত নিয়ে উপস্থাপন করা হলোঃ

ক্রম	সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদানকৃত অভ্যন্তরীণ সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কার্যসম্পাদন হয়েছে কিনা?	মন্তব্য
০১	আবাসিক নতুন সংযোগ এর জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এর তালিকা	ক) অনলাইনে আবেদন খ) নির্ধারিত সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কক্ষে আবেদন জমা দান গ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ ঘ) মাঠ পর্যায়ের তদন্ত ও তার প্রতিবেদন দাখিল ঙ) তদন্তে কোন কোন অনিয়ম/ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে পত্র প্রদান চ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়াগেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী, তত্তাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী ইত্যাদি) বরাবর প্রেরণ ছ) সোলারের জন্য পত্র প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও ডিমাস্ত নেটি জারী জ) সোলার স্থাপন করে অবহিত করণ ও পরিশোধিত ডিমাস্ত নোটসহ মিটার জমা দান ঝ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু ও ঠিকাদারের নিকট তাহা হস্তান্তর।	এলটি সংযোগের ক্ষেত্রে ০৭ (সাত) দিন এবং এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে ২৮ (আটাশ) দিন	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০২	বাণিজ্যিক নতুন সংযোগ এর জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এর তালিকা	আবাসিকের ন্যায়	এলটি সংযোগের ক্ষেত্রে ০৭ (সাত) দিন এবং এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে ২৮ (আটাশ) দিন	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৩	বিল বেশী/কম / ইন্সটিমেটেড	স্থাপনা হতে মিটার রিডিং গ্রহণ ও প্রয়োজনে মিটার পরীক্ষাকরণ সংশোধনের প্রস্তাব অনুমোদন (যদি প্রয়োজন হয়) বিল প্রস্তুত বিল গ্রাহককে হস্তান্তর	০৫ (পাঁচ) দিন	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৪	বিল পরিশোধ সত্ত্বেও বকেয়া তালিকায় খেলাপি দেখানো	বিলের কপি ব্যাংক স্টেটমেন্ট সাথে যাচাই পরিশোধিত হলে সফটওয়্যারে আপডেট করণ	০২ (দুই) দিন	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৫	বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র না প্রাপ্তি	পূর্বে প্রত্যয়নপত্র ইস্যু হয়ে না থাকলে, তার কারণ উৎঘাটন গ্রাহকের কোন সমস্যা থাকলে তাহা অবহিত করণ সমস্যা সমাধানের পর প্রত্যয়ন পত্র ইস্যু ও হস্তান্তর	০৪ (চার) দিন	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৬	অসুস্থতাজনিত ছুটি অনুমোদনের জন্য আবেদন	<ul style="list-style-type: none"> যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে প্রশাসন বিভাগে অগ্রগামী। ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীর অনুকূলে পত্র ইস্যু। 	০৭ কার্যদিবস	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৭	অভিজ্ঞতা সনদের জন্য আবেদন।	<ul style="list-style-type: none"> যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ.আর) বরাবর আবেদন। তথ্য যাচাইপূর্বক পত্র ইস্যু। 	০৩ কার্যদিবস	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।

Mudun

3/10/2023

মোঃ মেনহাজ উদ্দিন

(আই ডি নং-০০২৬)

উপ-মহাব্যবস্থাপক (অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা)
ঢাকা ইলেকট্রিক সার্গাই কোঃ সি (ডেসকো)

P. 7.0

2/3

ক্রম	সিটিজেন্স চার্টার অনুযায়ী প্রদানকৃত অভ্যন্তরীণ সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কার্যসম্পাদন হয়েছে কিনা?	মন্তব্য
০৮	নষ্ট/হারানো মোবাইল সীম উত্তোলনের জন্য আবেদন	<ul style="list-style-type: none"> নির্বাহী পরিচালক (এইচ.আর) বরাবর আবেদন। বিষয়টি যাচাইপূর্বক নতুন সীম ইস্যুর ব্যবস্থা গ্রহণ। 	০৩ কার্যদিবস	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
০৯	ID কার্ড প্রাপ্তির আবেদন	<ul style="list-style-type: none"> যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ.আর) বরাবর আবেদন। আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে যাচাইপূর্বক ID কার্ড ইস্যু। 	১০ কার্যদিবস	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।
১০	আর্থিক সাহায্যের আবেদন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবর আবেদন	২০ কার্যদিবস	হ্যাঁ	সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা পদ্ধতি অনুসরণ করে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কার্য সম্পাদিত হয়েছে।

৬। কমিটির মতামতঃ সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী ডেসেকা'র সকল দপ্তর হতে নাগরিক ও অভ্যন্তরীণ সেবার (কর্মকর্তা-কর্মচারীগণদের প্রদত্ত সেবা) বিপরীতে বিভিন্ন নথি/ফাইল, রেজিস্টার ও অন্যান্য কাগজপত্র পরিবীক্ষণ/নিরীক্ষা করতঃ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের বিষয়টি কমিটি নিশ্চিত হয়েছে। এতদ্বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রমাণক প্রতিবেদনের সঙ্গে সংযুক্ত করা হলো। অতএব বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০১৯-২০২০ এর আওতাধীন কার্যক্রম সূচক ২.৪.২ সঠিকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে বলে কমিটির নিকট প্রতিয়মান হয়েছে।

31/05/20
(মোঃ খালিদ ওমর নিজামী)
উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, ওয়েস্ট জোন
ও
সদস্য, অভ্যন্তরীণ সেবা পরিবীক্ষণ কমিটি

31/05/20
(মোঃ ফরিদুজ্জামান)
উপ-ব্যবস্থাপক (ইন্টার্নাল অডিট)
ও
সদস্য, অভ্যন্তরীণ সেবা পরিবীক্ষণ কমিটি

Musleh
31/05/2020
(মোঃ মেনহাজ উদ্দিন)
উপ-মহাব্যবস্থাপক (ইন্টার্নাল অডিট)
ও
আহ্বায়ক, অভ্যন্তরীণ সেবা পরিবীক্ষণ কমিটি