



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিঃ
Northern Electricity Supply Company Ltd
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board
প্রধান কার্যালয়: বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী-৬০০০
web: www.nesco.gov.bd



“অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার বিষয়ক কর্মকাণ্ড”



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি (নেসকো) লিমিটেড
(বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের একটি প্রতিষ্ঠান)



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিঃ

Northern Electricity Supply Company Ltd

(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)

প্রধান কার্যালয়: বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী-৬০০০

web: www.nesco.gov.bd



এক নজরে নেসকো

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের রূপকল্প – ২০২১ এর আওতায় “ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ ও “সবার জন্য বিদ্যুৎ” এর লক্ষ্যমাত্রা ধার্য করা হয়েছে। এর ধারাবাহিকতায় বিদ্যুৎ খাতের পুনর্বিদ্যায়, পুনঃগঠন ও ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন সাধনের মাধ্যমে জেনারেশন, ট্রান্সমিশন ও বিতরণ ব্যবস্থার জবাবদিহিতা ও উন্নততর সেবা নিশ্চিত করতে ১ লা অক্টোবর, ২০১৬ খ্রিঃ হতে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড থেকে সকল দায়-দায়িত্ব অধিগ্রহণ করে নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি (নেসকো) লিমিটেড বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করে। প্রচলিত আইন কাঠামোর মধ্যে নেসকো লিমিটেড এর সামগ্রিক পরিচালনার জন্য চূড়ান্ত কর্তৃপক্ষ হলো পরিচালনা পর্ষদ। সরকার কর্তৃক মনোনীত পরিচালক দ্বারা নেসকো বোর্ড গঠিত। পরিচালনা পর্ষদের নির্দেশনা অনুযায়ী, নেসকো লিঃ এর কৌশলগত কার্যক্রম একটি ব্যবস্থাপনা দল দ্বারা পরিচালিত হয় যার প্রধান হলেন ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও নির্বাহী পরিচালকগণ।

নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি (নেসকো) লিমিটেড বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এর একটি প্রতিষ্ঠান। দেশের উত্তরাঞ্চল তথা রাজশাহী ও রংপুর বিভাগের ১৬ টি জেলার আওতাধীন মোট ৩৯ টি উপজেলা শহর ও শহরাঞ্চলের প্রায় ১৭ লক্ষ গ্রাহকগণকে ৫৫ টি বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ/ বিদ্যুৎ সরবরাহ ইউনিট এর মাধ্যমে নির্ভরযোগ্য ও সশ্রমী বিদ্যুৎ সরবরাহের পাশাপাশি অধিকতর ভাল গ্রাহক সেবা এবং গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের রূপকল্প-২০২১ বাস্তবায়নের জন্য নেসকো লিমিটেডের কর্মীবৃন্দ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যমসমূহঃ

মাধ্যম	বিবরণ
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নেসকো লিঃ কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসাবে মনোনয়ন প্রদান করা হয়েছে।
মাঠ পর্যায়ে দপ্তরসমূহে অভিযোগ কেন্দ্র	নেসকো লিঃ-এর আওতাধীন ৫৫ টি বিবিবি/ইএসইউ -এ অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করা হয়েছে ও দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বাক্স রাখা আছে।
গ্রাহক সমাবেশ	নেসকো লিঃ-এর আওতাধীন বিবিবি/ইএসইউ সমূহে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নিয়মিতভাবে গ্রাহক সমাবেশ করা হয়ে থাকে। উক্ত সমাবেশে অধিক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক প্রতিকার প্রদান করা হয়ে থাকে।
ইমেইল	complain@nesco.gov.bd
কেন্দ্রীয় কমপ্লাইন অ্যান্ড ফিডব্যাক ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম	complain.mpemr.gov.bd/citizen_complain -এ নেসকো লিঃ-এর আওতাধীন বিবিবি/ইএসইউ সমূহ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
হট লাইন	“নেসকো লিঃ কল সেন্টার ১৬৬০৩” স্থাপন করা হয়েছে।



এছাড়াও নেসকো লিঃ-এর কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ সন্মানিত গ্রাহকগণের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযথভাবে গ্রহণপূর্বক সমাধানে সচেষ্ট থাকেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তিঃ

Category	Service Name/Complain	Call Center's Responsibility	Complain/Service Type
Emergency (অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ক্ষেত্র অনুযায়ী সর্বচ্চ ১২ ঘন্টা সময় প্রদান করা হবে)	সার্ভিস তার ছিড়ে যাওয়া/ বিচ্ছিন্ন	গ্রাহকের ঠিকানা জেনে গ্রাহক কোন S&D/ ESU -এর আওতায় তা নিশ্চিত করে সংশ্লিষ্ট Complain Center এ জানাতে হবে, নির্দিষ্ট সময় পর গ্রাহককে অভিযোগের স্ট্যাটাস সম্পর্কে অবহিত করবেন।	
	ট্রান্সফারমার পুড়ে যাওয়া/ নষ্ট হওয়া/ অকার্যকর হওয়া		
	কোন মেইন লাইন (33kv, 11 kv, 0.4 kv) ছিড়ে পড়া		
	দীর্ঘ সময় গ্রাহকের আজিনায় বিদ্যুৎ না থাকা / বাসায় বিদ্যুৎ নাই/ বিল্ডিং এ বিদ্যুৎ নাই/ এলাকায় বিদ্যুৎ নাই		
	HT ফিউজ পুড়ে যাওয়া		
	সার্কিট ব্রেকার নষ্ট হওয়া		
	গ্রাহকের বাড়ি/পোল আর্থ হওয়া		
	Over Voltage/Under Voltage/ loose connection/ Voltage UP-Down or fluctuating		
মিটার পুড়ে যাওয়া			
অন্যান্য অভিযোগ/ Non Emergency	সার্ভিস কেবল তার পরিবর্তন অথবা / Termination kit পরিবর্তন	গ্রাহকের ঠিকানা জেনে গ্রাহক কোন S&D/ ESU -এর আওতায় তা নিশ্চিত করে সংশ্লিষ্ট Complain Center এ জানাতে হবে,	বানিজ্যিক

(অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ক্ষেত্র অনুযায়ী সর্বচ্চ ৭২ ঘন্টা সময় প্রদান করা হবে)		নির্দিষ্ট সময় পর গ্রাহককে অভিযোগের স্ট্যাটাস সম্পর্কে অবহিত করবেন।	
	মিটার রিডিং বেশি নেয়া হয়	গ্রাহকের ঠিকানা জেনে গ্রাহক কোন S&D/ ESU -এর আওতায় তা নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের দপ্তর প্রধানকে জানাতে হবে।	
	মিটার ডিসপ্লে সাদা অস্পষ্ট/ Abnormal / reading/ মিটার রিডিং জাম্প করছে/ মিটার রিডিং Zero দেখায়		
	এনালগ মিটার পরিবর্তন করা		
	মিটার আর্দিং টেষ্ট/ Connection Problem/ Neutral Missing		
	গড় বিল প্রদান করা হয়/ মিটার রিডিং নেয়া হয় না		
	মিটার ঠিকমত না দেখে বিল করা		
	মিটার বন্ধ হয়ে আছে		
	যথা সময়ে বিল না পৌঁছানো/ যথা সময়ে রিডিং না নেয়া		বানিজ্যিক
	ট্রান্সফরমার অভারলোড হয়ে আছে, এজন্য নতুন সংযোগ দেয়া হচ্ছে না/ লোড বৃদ্ধি করা হচ্ছে না		
	Irregular billing/ Over billing/ Under billing		
	বিল রোট পরিবর্তন		বানিজ্যিক
	গ্রাহকের নামঠিকানা পরিবর্তন/ সংশোধন ,	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট S&D/ESU তে যোগাযোগের জন্য অনুরোধ করবে।	বানিজ্যিক
	সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ (স্থায়ী / অস্থায়ী)		বানিজ্যিক
এনার্জি মিটার পরীক্ষা করণ	বানিজ্যিক		
গ্রাহকের মোবাইলে ভুল এসএমএস যাওয়া	বানিজ্যিক		
অনলাইনে বিল পরিশোধ সংক্রান্ত জটিলতা	বানিজ্যিক		



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিঃ
Northern Electricity Supply Company Ltd
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board
প্রধান কার্যালয়: বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী-৬০০০
web: www.nesco.gov.bd



	পোল /লাইন স্থানান্তর।		পরিচালন
	নতুন পোল স্থাপন।		পরিচালন
	নতুন লাইন নির্মাণ।		পরিচালন
	টানা সরানো।		পরিচালন
	এলটি লাইন ০২তার হতে ০৫ তার করা।		পরিচালন
	বিলের তারিখ বর্ধিত করন।		বানিজ্যিক
Information (গ্রাহককে সাথে সাথে তথ্য প্রদান করা হবে)	মিটার পরিবর্তন সংক্রান্ত তথ্য	গ্রাহককে সরাসরি তথ্য প্রদান করতে হবে এবং সংশ্লিষ্ট S&D/ESU তে যোগাযোগের জন্য অনুরোধ করবে। বিস্তারিত তথ্যের জন্য নেসকো লিঃ এর ওয়েব সাইট www.nesco.gov.bd visit করার জন্য অনুরোধ করবে।	তথ্যমূলক
	মিটার স্থানান্তর সংক্রান্ত তথ্য		
	নতুন সংযোগ গ্রহন সংক্রান্ত তথ্য/ নতুন সংযোগের জন্য কি কি Document লাগবে		
	অস্থায়ী সংযোগ গ্রহন সংক্রান্ত তথ্য		
	লোড বর্ধিত করণের জন্য প্রয়োজনীয় খাপ ও তথ্য		
	মিটার রেট পরিবর্তন প্রক্রিয়া সংক্রান্ত তথ্য		
	এনার্জি মিটার পরীক্ষার জন্য কি করতে হবে সে সংক্রান্ত তথ্য		
	অস্থায়ী সংযোগ স্থায়ী করার জন্য কি করতে হবে সে সংক্রান্ত তথ্য		
	পুনঃ সংযোগের জন্য কি করা লাগবে, সে সংক্রান্ত তথ্য		
	লোডশেডিং Interruption / সংক্রান্ত তথ্য		
কোম্পানি সংক্রান্ত তথ্য, বিলিং রেট, নতুন সংযোগ ফি, সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ফি, পুনঃ সংযোগ ফি	গ্রাহককে সরাসরি সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান করতে হবে।		
অফিসের লোকেশন সংক্রান্ত তথ্য			
বিভিন্ন কর্মকর্তাদপ্তর প্রধান গণের নম্বর ,			



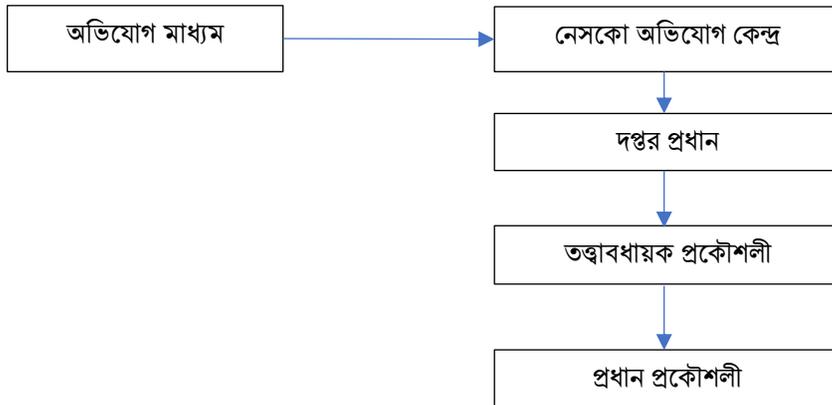
Corruption Related	দুর্নীতি সংক্রান্ত যেকোন অভিযোগ	দুর্নীতি সংক্রান্ত যেকোন অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট অনিক -কে অবহিত করতে হবে এবং অভিযোগকারী কে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করবে।	
--------------------	---------------------------------	---	--

অভিযোগকারীর তথ্যঃ

- ১। গ্রাহকের নাম
- ২। এলাকার নাম (ওয়ার্ড/ গ্রাম/মহল্লা)
- ৩। থানা
- ৪। জেলা
- ৫। গ্রাহকের মোবাইল নম্বর
- ৬। গ্রাহক নম্বর (Consumer Number)
- ৭। গ্রাহকের একাউন্ট নম্বর (Divisional Account No)

অভিযোগ এক্সেলেশানঃ

সাধারণ অভিযোগসমূহের ক্ষেত্রে নিম্নে বর্ণিত পদ্ধতিতে ক্ষেত্র অনুযায়ী অভিযোগসমূহ এক্সালোট করা হয়ে থাকে।





নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিঃ
Northern Electricity Supply Company Ltd
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board
প্রধান কার্যালয়: বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী-৬০০০
web: www.nesco.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা – ২০১৫ঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা – ২০১৫ অনুযায়ী নিয়োজিত কর্মকর্তা (অনিক) ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকেন। নেসকো লি: -এ গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও দুর্নীতি প্রতিরোধকল্পে কর্মকর্তা কর্মচারীদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল যথাযথভাবে পালন করা হয়ে থাকে। কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর ক্ষেত্রে গ্রাহক হয়রানি তথা দুর্নীতির অভিযোগ প্রাপ্তহলে তদন্ত পূর্বক প্রমান সাপেক্ষে সার্ভিস বুল অনুসরণ করে যথাযত শাস্তি প্রদান করা হয়ে থাকে।

স্মারক নং- ২৭.২৯.০০০০.০১১.২৭.৩৪১.১৯

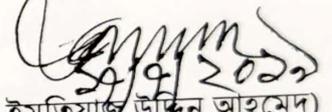
তাং- ১৭/০৭/২০১৯ খ্রিঃ

অফিস আদেশ

নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোঃ লিঃ-এর অভিযোগসমূহ সুষ্ঠুভাবে নিষ্পত্তি করার জন্য অত্র দপ্তরের নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসাবে মনোনয়ন প্রদান করা হলো।

কর্মকর্তার নাম ও পদবি	দপ্তর	ঠিকানা, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল
জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম উপ-পরিচালক, প্রশাসন	প্রধান প্রকৌশলী, বিতরণ অঞ্চল, রাজশাহী নেসকো লিঃ	রুম নং- ২০৮, দ্বিতীয় তলা, প্রধান কার্যালয়, নেসকো লিঃ বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী মোবাইল নং- ০১৭৫৫-৫৮২৩০২ ই-মেইল- sorifulislam@nesco.gov.bd

নির্দেশক্রমে



(এ বি এম ইমতিয়াজ উদ্দিন আহমেদ)

উপ-মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ ও প্রশাসন
নেসকো লিঃ, রাজশাহী।

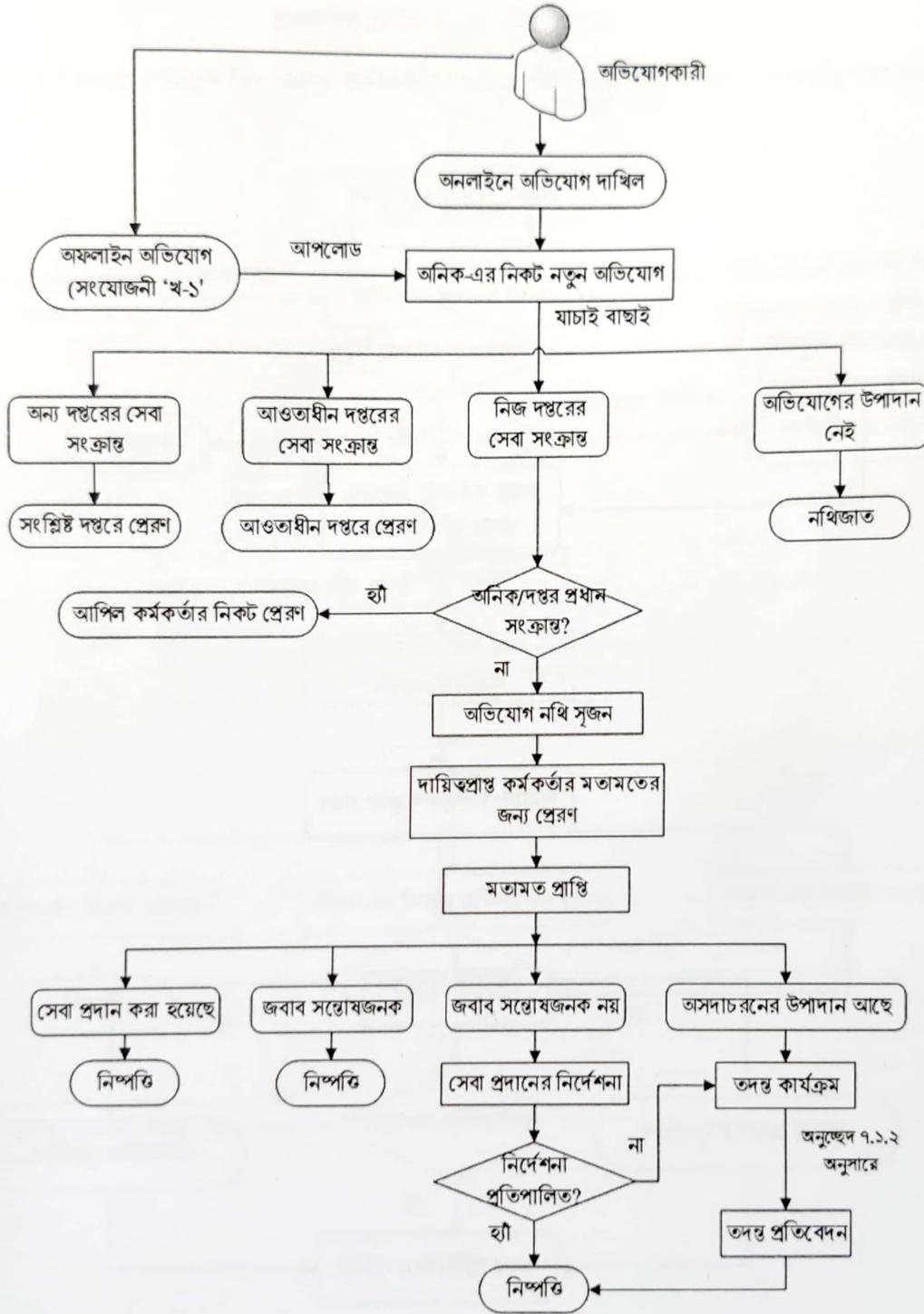
বিতরণঃ

১. জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম, উপ-পরিচালক (প্রশাসন), প্রধান প্রকৌশলী, বিতরণ অঞ্চল, রাজশাহী -এর দপ্তর, নেসকো লিঃ।

অনুলিপিঃ

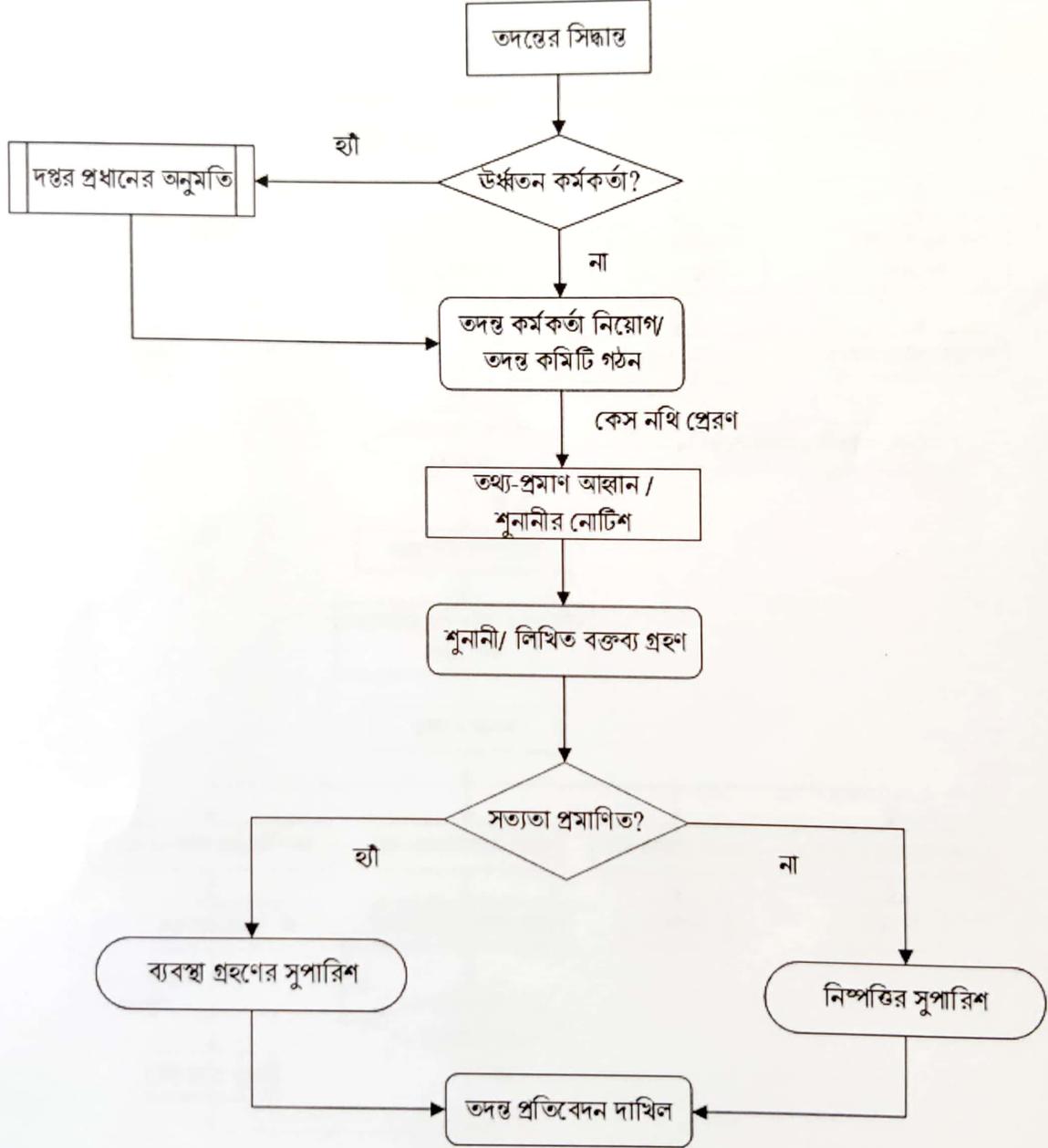
১. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, নেসকো লিঃ।
২. নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি ও অপারেশন/অর্থ ও প্রশাসন), নেসকো লিঃ।
৩. সকল প্রধান প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ।
৪. সকল তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ।
৫. সকল প্রকল্প পরিচালক, নেসকো লিঃ।
৬. সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক, নেসকো লিঃ।
৭. অতিরিক্ত পরিচালক, বানিজ্যিক পরিচালন, নেসকো লিঃ।
৮. সকল নির্বাহী প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ।
৯. সকল ব্যবস্থাপক, নেসকো লিঃ।
১০. সকল উপ-পরিচালক, আহিদ, নেসকো লিঃ।
১১. সকল আবাসিক প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ।
১২. নথি।

সংযোজনী 'খ-১': অনিক-এর কার্যপদ্ধতি
 [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.১ দ্রষ্টব্য]

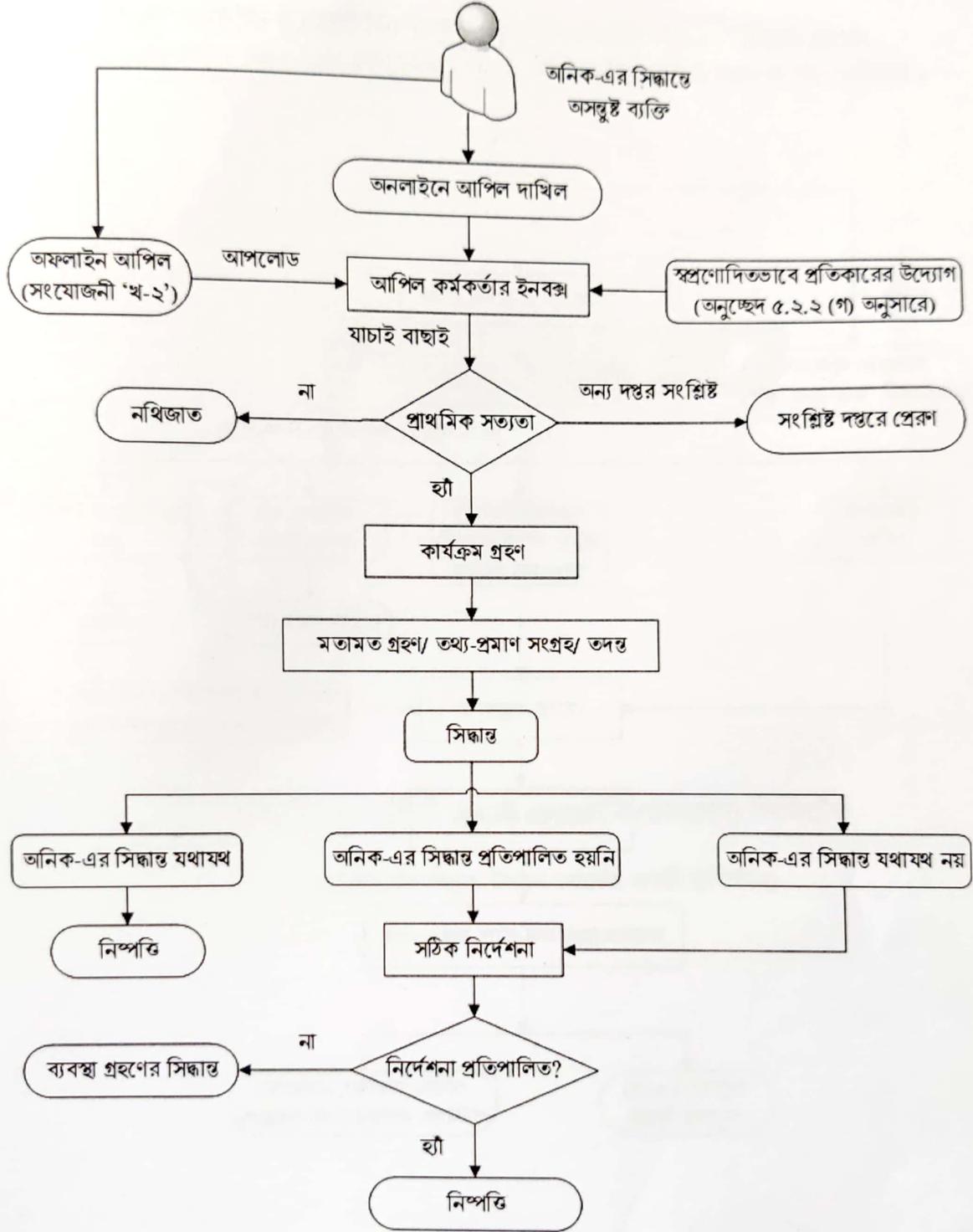


সংযোজনী 'খ-২': অভিযোগ তদন্ত

[অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.১.২ দ্রষ্টব্য]



সংযোজনী 'খ-৩': আপিল কর্মকর্তার কার্যপদ্ধতি
 [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.২ দ্রষ্টব্য]



সংযোজনী 'খ-৪': অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সলের কার্যপদ্ধতি
 [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর অনুচ্ছেদ ৭.৩ দৃষ্টব্য]

