



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



দুর্নীতির প্রতিরোধ কল্পে “জিরো টলারেন্স নীতিমালা”



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি (নেসকো) লিমিটেড

(বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের একটি প্রতিষ্ঠান)

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 ইলেক্ট্রিসিটি 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 ইলেক্ট্রিসিটি 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 সাশ্রয়ী বিদ্যুৎ সরবরাহের পাশাপাশি অধিকতর ভাল গ্রাহক সেবা এবং গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের রূপকল্প-২০২১ বাস্তবায়নের জন্য নেসকো লিমিটেডের কর্মীবৃন্দ নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

দুর্নীতি প্রতিরোধ কল্পে “জিরো টলারেন্স” নীতিমালা:

- গ্রাহকের বিদ্যুৎ ব্যবহারের বিপরীতে সঠিক মিটার রিডিং অনুসারে বিল প্রণয়ন করা এবং যথাসময়ে গ্রাহকের নিকট বিদ্যুৎ বিল পৌঁছে দেওয়া হয় যাতে করে গ্রাহকগণ যথাসময়ে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করতে পারেন। অনলাইনে গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা তথ্য হালনাগাদ করা এবং বিল পরিশোধ করার প্রত্যয়ন পত্র প্রদান করা হয়।
- বিদ্যুৎ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত গ্রাহকগণের সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের ভেতর যে কোন আবেদন বা অভিযোগ নিষ্পত্তি করার বাধ্যবাধকতা সংক্রান্ত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হয়। যদি কোনো গ্রাহকের আবেদন অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পাদনা না হয়, তা গ্রাহকসেবা বিঘ্নিত করে ও গ্রাহক অসন্তুষ্টি সৃষ্টি করে। এইরূপ কার্যক্রমের বিপরীতে যদি কোন কর্মকর্তা-কর্মচারী অবহেলা বা অসং উদ্দেশ্য প্রতীয়মান হয় তবে নেসকো লিঃ -এর যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক তদন্ত সাপেক্ষে শূন্য সহনশীল নীতি অনুসরণ করে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।
- গ্রাহক সেবার মান উন্নত করার স্বার্থে মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ একটি অন্যতম শর্ত। এলক্ষ্যে, নেসকো লিঃ -এর আওতাধীন রাজশাহী ও রংপুর অঞ্চলে দুইটি বিতরণ লাইন সম্প্রসারণ ও পুনর্বাসন প্রকল্প চলমান রয়েছে।
- বিদ্যুৎ সরবরাহ প্রাপ্তি, বিদ্যুৎ সংযোগ প্রাপ্তিতে অনাকাঙ্ক্ষিত ভাবে হয়রানির শিকার হন বা বিলম্ব হয়, তা গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত প্রতিশ্রুতির সরাসরি ব্যত্যয়। এরূপ ঘটনা যদি কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর দায়িত্ব অবহেলা বা দৃষ্টিভঙ্গির কারণে ঘটে থাকে তবে শূন্য সহনশীল নীতিমালার আলোকে তদন্ত সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।
- কর্মক্ষেত্রে নৈতিকতা ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্তে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রতিপালন করা হয়। এ লক্ষ্যে নিয়মিতভাবে অংশীজনের অংশগ্রহণে সভা অনুষ্ঠিত হয়ে থাকে। কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়ে থাকে।

- সেবা সংক্রান্ত হটলাইন নম্বর (নেসকো লি: কল সেন্টার “১৬৬০৩”) তথ্য বাতায়নে এবং সকল দপ্তরে প্রকাশিত সিটিজেন চার্টারসহ বিভিন্ন প্রচার প্রচারণায় দৃশ্যমান করা হয়েছে।
- প্রতিটি দপ্তরে অভিযোগ কেন্দ্র ও অভিযোগ ব্যক্তের সাথে সাথে অনলাইন কমপ্লেইন সিস্টেম, কলসেন্টার ও ইমেইল মাধ্যমেও সম্মানিত গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণ করা হয়ে থাকে এবং তা নিরসনে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে সংস্থার কোনো ব্যক্তিবিশেষ জড়িত থাকলে উপযুক্ত তদন্ত সাপেক্ষে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।
- প্রকল্পসমূহের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের জন্য নিয়মিতভাবে পর্যবেক্ষণ করা হয়ে থাকে এবং প্রকল্পসমূহ হতে নিয়মিতভাবে অগ্রগতি ও যাবতীয় তথ্যাদি যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়ে থাকে।
- ক্রয় পরিকল্পনা PPR ও PPA অনুসরণপূর্বক স্বচ্ছ ও সঠিকভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্তে ইজিপি ব্যবহার করা হয় এবং সকল টেন্ডার নেসকো লি: -এর তথ্য বাতায়নে প্রকাশ করা হয়ে থাকে।
- নেসকো লি: -এর কর্মকর্তাগণ নিয়মিতভাবে স্ব-স্ব আওতাধীন কার্যালয়/দপ্তরসমূহ পরিদর্শন করে থাকেন এবং গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা থাকেন।
- সকল বিতরণ ও সরবরাহ দপ্তরসমূহ হতে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নিয়মিতভাবে গণশুনানির আয়োজন করা হয়ে থাকে। গণশুনানিতে উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকগণের সমস্যা ও অভিযোগসমূহ তাৎক্ষণিকভাবে সমাধানের চেষ্টা করা হয়। কোনো অভিযোগে সংস্থার কোনো ব্যক্তির সংশ্লিষ্টতা থাকলে উপযুক্ত তদন্ত সাপেক্ষে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।
- প্রতিটি দপ্তরে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের হাজিরা নিশ্চিত করা হয়ে থাকে। সকল দপ্তরে ই-নথি ব্যবহারের মাধ্যমে কর্মে গতিশীলতা ও স্বচ্ছতা আনয়ন করা হয়ে থাকে।

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 রুল অনুসরণ করে যথাযত শাস্তি প্রদান করা হয়ে থাকে।