

উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানে ডিজিটাল কার্যক্রমের তথ্যাদি নিম্নে প্রদত্ত হলোঃ

| ক্রঃনং | সেবার নাম | সংক্ষিপ্ত বিবরণ |
|--------|--|---|
| ০১ | SMS এর মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত ও বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ ও বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত SMS এর মাধ্যমে গ্রাহকগণকে অবহিত করণ | বর্তমানে বাগেরহাট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির গ্রাহক সংখ্যা ৩,৩৮,৪০৪ জন। একজন গ্রাহক বিদ্যুৎ বিলের কপি পাওয়ার পর ব্যাংকে অথবা নিকটবর্তী অফিসে এসে বিল দিতে ০১ দিন সময় লাগে। অন্য দিকে এসএমএস এর মাধ্যমে বিল আদায়ের কার্যক্রম বিল তৈরীর সঙ্গে সঙ্গে গ্রাহকের মোবাইলে এসএমএস এর মাধ্যমে বিলের টাকা ও মাসের নামসহ চলে যায়। এতে গ্রাহকের ভোগান্তি কমে গেছে। |
| ০২ | মানুষের ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ পৌঁছে দেবার লক্ষ্যে “আলোর ফেরিওয়ালার” | বিদ্যুৎ সংযোগ পেতে আর অফিসে দৌড়বাপ নয় বরং পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির লোকেরাই হাজির গ্রাহকের বাড়িতে। ফেরি করে বিদ্যুৎ সংযোগ দিতে চলছে আলোর ফেরিওয়ালার কর্মসূচি। আলোর ফেরিওয়ালার কার্যক্রমের আওতায় একটি মটর চালিত ভানে করে মিটার, সার্ভিস ড্রপ তার, অফিশিয়াল রশিদ বই, জামানত জমা গ্রহণের রশিদ বই, আবেদন ফর্ম, ০২ জন লাইনম্যান, ০১ জন ওয়ারিং পরিদর্শন বা ০১ জন জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার প্রয়োজনীয় টুলস সহ গ্রাহকের দরজায় গিয়ে আবেদন গ্রহণ করা। আবেদন মোতাবেক সকল তথ্য, কাগজপত্র, ওয়ারিং যাচাই করে সঠিক থাকলে প্রয়োজনীয় নির্ধারিত ফি স্পটেই অফিশিয়াল রশিদের মাধ্যমে গ্রহণ করে ০৫ মিনিটের মধ্যে গ্রাহকের নতুন সংযোগ প্রদান করে। গ্রাহক সংযোগ দেয়ার পাশাপাশি গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগের সমাধান দিচ্ছে আলোর ফেরিওয়ালার। |
| ০৩ | অনলাইন বিদ্যুৎ বিল আদায় কার্যক্রম (ব্যাংক, রকেট, বিকাশ, টেলিটক ইত্যাদি) | সনাতন বিদ্যুৎ সংযোগ পদ্ধতিতে বিদ্যমান সমস্যা সমূহকে হ্রাস করে গ্রাহক হয়রানি বন্ধকরণ, মধ্যসত্ত্বোগীদের দৌরাত্ম দূরীকরণ এবং সময় ও অর্থের সাশ্রয় করে সন্তোষ জনক গ্রাহক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে শিল্প গ্রাহকদের অনলাইন আবেদন চালু করা হচ্ছে। এ পদ্ধতিতে শিল্প সংযোগ প্রত্যাশীদের একবারই সমিতিতে আসতে হয়। |
| ০৪ | অন লাইনের বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ | জনহয়রানি হ্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রক্রিয়া অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবার গতি সঞ্চারণ ও নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে দ্রুত সংযোগ প্রদানের জন্য বাপবিবো এর আওতাধীন ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি অনলাইন সেবা কার্যক্রম চালু করেছে। সার্ভিস ড্রপের আওতায় ১৮ দিনে শিল্প এবং ০৭ দিনে আবাসিক সংযোগ প্রদান কার্যক্রম অব্যাহত আছে। |
| ০৫ | সিটিজেন চার্টার | সর্বসাধারণ এবং গ্রাহকগণের অবগতির নিমিত্তে দর্শনীয় স্থানে সিটিজেন চার্টার প্রকাশ করা হয়েছে এবং হালনাগাদ তথ্য আপগ্রেড করা হচ্ছে। |
| ০৬ | এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র চালু করণ | অত্র পবিসে এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র চালু রয়েছে। বিভিন্ন সভায় এ বিষয়ে অবহিত করা হচ্ছে এবং সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা ও প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। |
| ০৭ | ই-নথি বাস্তবায়ন National Web Portal/ ERP এর ব্যবহার | প্রেপার লেস অফিস বাস্তবায়ন, কর্মকর্তা/কর্মচারী ব্যক্তি নথি ডিজিটাইজেশন কর্মকর্তা/কর্মচারী বদলী, অবসর, ছুটি পদোন্নতি, আর্থিক প্রবৃদ্ধি ERP software এর মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। |

(মুহাম্মদ নুরুল হোসাইন)
জেনারেল ম্যানেজার (চঃদাঃ)