



ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ডিপিডিসি)

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, নারায়ানগঞ্জ, ডিপিডিসি

এবং

প্রধান প্রকৌশলী, এনওসিএস, সাউথ, ডিপিডিসি
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯– ৩০ জুন, ২০২০

সূচিপত্র

ডিপিডিসি'র কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র.....	০৩
উপক্রমণিকা.....	০৪
সেকশন ১ : ডিপিডিসি'র রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি ...	০৫
সেকশন ২ : কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ.....	০৭
সংযোজনী ১ : শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১৩
সংযোজনী ২ : কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১৪
সংযোজনী ৩ : কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্যান্য মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার উপর নির্ভরশীলতা..	১৭

ডিপিডিসি'র কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the DPDC)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছর সমূহ (৩বছর) এর প্রধান অর্জনসমূহ :

গত ০৩ বছরে আমদানি পর্যায়ে সিস্টেম লস ৯.১৮% থেকে ৭.৪৯% এ হ্রাস পেয়েছে। ৫৪০ কি:মি: বিতরণ লাইন নির্মাণ করা হয়েছে। উপ-কেন্দ্রের ক্যাপাসিটি ১৩২/৩৩ কেভি লেভেলে ২৩৭৩ এমডিএ থেকে ২৬৪৪ এমডিএ উন্নীত হয়েছে। ১.৯৯ লক্ষ নতুন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। ইতোমধ্যে প্রায় ৩ লক্ষ প্রি-পেইড মিটার স্থাপন করা হয়েছে। ডিপিডিসি'র ক্রয় কার্যক্রমে ই-জিপি পদ্ধতি প্রবর্তন করা হয়েছে। ই-অকশন পদ্ধতিতে পুরাতন মালামাল নিলাম করা হচ্ছে। বিদ্যুৎ গ্রাহকগণকে মোবাইলে ক্ষুদেবার্তার মাধ্যমে বিল সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করা হচ্ছে। এ ছাড়াও ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমের মান উন্নয়নের স্বীকৃতি হিসেবে ডিপিডিসি আইএসও ৯০০১:২০০৮ সনদ অর্জন করেছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

সমস্যাসমূহ:

- ক) অপরিষ্কৃত নগরায়নের ফলে বুকিপূর্ণ বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা;
- খ) বাস্ক ট্যারিফের তুলনায় খুচরা পর্যায়ে আনুপাতিক হারে বিদ্যুতের মূল্য বৃদ্ধি না হওয়ায় ডিপিডিসি কর্তৃক নিজস্ব অর্থায়নে উন্নয়ন প্রকল্প গ্রহণ করা কষ্টকর হচ্ছে।

চ্যালেঞ্জসমূহ:

- ক) চাইনিজ জি টু জি লোন এর আওতায় এক্সপানশন এন্ড স্ট্রেন্‌দেনিং অব পাওয়ার সিস্টেম নেটওয়ার্ক আন্ডার ডিপিডিসি বাস্তবায়ন করা।
- খ) ২০২১ সালের মধ্যে ডিপিডিসির এলাকার সকল গ্রাহককে প্রি-পেইড মিটারের আওতায় আনা;
- গ) নতুন বিদ্যুৎ উপকেন্দ্র নির্মাণ ও পুরাতন উপকেন্দ্রসমূহ মেরামতের মাধ্যমে ক্যাপাসিটি বৃদ্ধি করা;
- ঘ) চাইনিজ জি টু জি লোন এর আওতায় গৃহীত প্রকল্প বাস্তবায়নের পর ঋণের কিস্তি পরিশোধ করা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

গ্রাহকের ক্রমবর্ধমান চাহিদা পূরণ, গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি, নির্ভরযোগ্য ও মানসম্মত বিদ্যুৎ বিতরণ করার লক্ষ্যে সরকার ও দাতা সংস্থা অর্থায়নে এবং ডিপিডিসি'র নিজস্ব অর্থায়নে স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদী উন্নয়ন পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে। প্রকল্পসমূহের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো:

- ক) ডিপিডিসি'র আওতাধীন উপকেন্দ্রসমূহে স্মার্ট গ্রিড সিস্টেম ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- খ) ডিপিডিসি'র আওতাধীন এলাকায় আট লক্ষ পঞ্চাশ হাজার স্মার্ট প্রি-পেমেন্ট মিটার স্থাপন;
- গ) ডিপিডিসি'র আওতায় ঢাকার কাওরানবাজারে ভূগর্ভস্থ উপকেন্দ্র নির্মাণ;
- ঘ) বিভিন্ন ভোল্টেজ লেভেলে ক্যাপাসিটির ব্যাংক স্থাপনের মাধ্যমে পাওয়ার ফ্যাক্টরের মান উন্নতকরণ;
- ঙ) ডিপিডিসি'র আওতাধীন এলাকায় বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা আধুনিকিকরণে বিভিন্ন প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান লক্ষ্যমাত্রাসমূহ:

- বিদ্যুতের বিতরণ উপকেন্দ্রের ক্ষমতা ৯৬০ এমডিএ বৃদ্ধি;
- ৮০ কিলোমিটার নতুন বিতরণ লাইন নির্মাণ;
- ৮০,০০০ প্রি-পেইড মিটার স্থাপন;
- সিস্টেম লসের হার শতকরা ৭.৪৮ এ নামিয়ে আনা।
- ৫০,০০০ নতুন বৈদ্যুতিক সংযোগ প্রদান

প্রস্তাবনা (Preamble)

ডিপিডিসি'র প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, নারায়ানগঞ্জ, ডিপিডিসি

এবং

প্রধান প্রকৌশলী, এনওসিএস, সাউথ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুলাই মাসের ২২ তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন-১

ডিপিডিসি'র রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision):

ঢাকা শহর (ডেসকো এলাকা ব্যতীত) এবং নারায়ণগঞ্জ এলাকায় মানসম্মত ও নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ সরবরাহের মাধ্যমে দেশের কাঙ্ক্ষিত অর্থনৈতিক, সামাজিক ও মানব উন্নয়ন সাধন করা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

- সেবা উৎকর্ষতার মাধ্যমে মানসম্মত বিদ্যুৎ বিতরণ করা।
- চাহিদা অনুযায়ী ডিপিডিসি'র ভৌগোলিক এলাকায় বিদ্যুৎ সরবরাহ করা।
- গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা।
- সকল এমপ্লয়ীদের কর্পোরেট সংস্কৃতির সঙ্গে মানানসই নতুন মানসিকতা গড়ে তোলা।
- আয় বৃদ্ধি এবং ব্যয় হ্রাস করে স্বয়ংসম্পূর্ণ এবং লাভজনক অবস্থায় পৌঁছানো।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):

- সিস্টেম লস হ্রাস
- আদায় বৃদ্ধি
- নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ
- মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ
- গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করা
- নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ
- নবায়নযোগ্য বিদ্যুৎ খাতের উন্নয়ন

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

- সিস্টেম লস হ্রাসকরণ
- Zero Consumption হ্রাসকরণ
- Bad Meter হ্রাসকরণ
- বিদ্যুৎ কারচুপির জন্য বিল করা
- মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সফটওয়্যারে এন্ট্রি
- MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন করা
- এমটি গ্রাহকে রূপান্তর
- সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল সিঙ্গেল ফেজ মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহন
- প্রি-পেইড মিটার গ্রাহকদের অবৈধ ব্যবহার চিহ্নিত করণের জন্য পরিদর্শন করা (প্রয়োজ্য হলে)
- পাওনা হিসাব আদায়
- কালেকশন বিল রেশিও
- UDC/Nonpayee গ্রাহকদের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা
- বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ
- বকেয়া সংক্রান্ত মামলা নিষ্পত্তিকরণ

- স্থানীয়ভাবে টাস্কফোর্স কার্যক্রম পারচালনা করা
- মিটার কারচুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা
- সরকারী, আধা সরকারী বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য সকল মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রদান
- সরকারী, আধা সরকারী Dispute সমাধান
- সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়
- অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা (প্রযোজ্য হলে)
- ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার এর পরিমাণ কমানো
- SAIDI হ্রাসকরণ
- SAIFI হ্রাসকরণ
- ফিডার বিভাজন/ ক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহন
- ট্রান্সফরমারের লোড ব্যালেন্সিং করা
- Renovation of DOF, Crimpit, Lighting, Arrester, LT Loop, Growing etc of Distribution Transformer
- নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ করা
- অতি পুরাতন লাইন সংস্কার করা
- পাওয়ার ফ্যাক্টর নির্দিষ্ট সীমায় বজায় রাখা
- আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে বিল বিতরণ
- গনশুনানি আয়োজন করা
- CMS Software চালু করা
- অভিযোগকারী গ্রাহকের ফিডব্যাক গ্রহন
- সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান
- কন্ট্রোলরুমে CS এর আচরণবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন
- বিদ্যুৎ বিচ্যুতির জন্য গ্রাহককে SMS প্রদানের লক্ষ্যে Shutdown/Interruption এর তথ্য CMS Software এ এন্ট্রি করা
- OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা
- পরিচ্ছন্ন পরিবেশে গ্রাহকের বসার স্থানের ব্যবস্থা করা
- গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করা
- বিলের ছাড়পত্র প্রদান
- প্রি-পেইড মিটারের জন্য ভেড্ডর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনবল মাধ্যমে UCC পরিচালনা করা (প্রযোজ্য হলে)
- কন্ট্রোল রুমের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে প্রি-পেইড গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা (প্রযোজ্য হলে)
- অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান
- নতুন সংযোগ প্রদানের পরবর্তী মাসে বিলিং এর আওতায় আনা
- সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ
- নেট মিটার স্থাপন

সেকশন – ২

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রা

কৌশলগত উদ্দেশ্য	উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮)	প্রকৃত অর্জন (২০১৮-১৯) মে-১৯ পর্যন্ত	লক্ষ্যমাত্রা					প্রক্ষেপন (২০২০-২১)	প্রক্ষেপন (২০২১-২২)
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
(১) সিস্টেম লস হ্রাস	১৫	(১.১) সিস্টেম লস হ্রাসকরণ	(১.১.১) হ্রাসকৃত সিস্টেম লস	%	৭			৯.০	৯.২	৯.৪	৯.৬	৯.৮	৮.৯	৮.৮
		(১.২) Zero Consumption হ্রাসকরণ	(১.২.১) হ্রাসকৃত Zero Consumption	%	১			৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	৮০	১০০
		(১.৩) Bad Meter হ্রাসকরণ	(১.৩.১) হ্রাসকৃত Bad Meter	%	১			৪০	৩৫	৩০	২৫	২০	৮০	১০০
		(১.৪) বিদ্যুৎ কারচুপির জন্য বিল করা	(১.৪.১) কারচুপির জন্য বিলের পরিমাণ	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(১.৫) মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সফটওয়্যারে এন্ট্রি	(১.৫.১) নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে এন্ট্রিসহ সীলকৃত মিটার	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
			(১.৫.২) পুরাতন মিটারের জন্য এন্ট্রিসহ সীলকৃত মিটার	%	১			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	১০০	১০০
		(১.৬) MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন এবং LT মিটার পরীক্ষা ও সংশোধন করা	(১.৬.১) পরীক্ষা ও সংশোধনকৃত LT, MT, HT ও EHT গ্রাহক	%	১			২০	১৮	১৬	১৪	১২	২৫	২৫
		(১.৭) এমটি গ্রাহকে রূপান্তর	(১.৭.১) রূপান্তরকৃত এমটি গ্রাহক	সংখ্যা	১			১০	৮	৬	৪	২	১০	১০
		(১.৮) সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল সিঙ্গেল ফেজ পোস্ট-পেইড মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহণ (প্রযোজ্য হলে)	(১.৮.১) সঠিকভাবে গ্রহণকৃত রিডিং ও সঠিক বিল	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
(১.৯) প্রি-পেইড মিটার গ্রাহকদের অবৈধ ব্যবহার চিহ্নিত করণের জন্য মাসিক পরিদর্শন করা	(১.৯.১) মাসিক পরিদর্শনকৃত গ্রাহক	%	-			-	-	-	-	-	-	-		
(২) আদায় বৃদ্ধি	২২	(২.১) পাওনা হিসাব আদায়	(২.১.১) পাওনা হিসাব	সমমাস	৭			১.৯৫	১.৯৭	১.৯৯	২.০	২.০২	১.৮৫	১.৮৫
		(২.২) কালেকশন বিল রেশিও	(২.২.১) কালেকশন বিল রেশিও	%	৫			১০০.৪৮	১০০.২	১০০.০	৯৯.৮	৯৯.৬	১০০.৯	১০০.৯
		(২.৩) UDC/Nonpayee গ্রাহকদের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা	(২.৩.১) চিহ্নিত ও বকেয়া আদায়কৃত UDC/Nonpayee গ্রাহক	%	২			৫	৪	৩	২	১	৫	৫
		(২.৪) বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ	(২.৪.১) বকেয়ার জন্য মাসিক সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক	%	১			৫	৪	৩	২	১	৮	৮
		(২.৫) বকেয়া সংক্রান্ত মামলা নিষ্পত্তিকরণ	(২.৫.১) নিষ্পত্তিকৃত মামলা	সংখ্যা	১			৪	৩	২	১		৮	৮
		(২.৬) স্থানীয়ভাবে টাস্কফোর্স কার্যক্রম পারচালনা করা	(২.৬.১) পরিচালিত টাস্কফোর্স কার্যক্রম	সংখ্যা	১			৪৫	৪০	৩৫	৩০	২৫	৪৫	৪৫
		(২.৭) মিটার কারচুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	(২.৭.১) আদায়ের হার	%	১			৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	১০০	১০০

কৌশলগত উদ্দেশ্য	উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮)	প্রকৃত অর্জন (২০১৮-১৯) মে-১৯ পর্যন্ত	লক্ষ্যমাত্রা					প্রক্ষেপন (২০২০-২১)	প্রক্ষেপন (২০২১-২২)
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
		(২.৮) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ	(২.৮.১) মে এবং নভেম্বর মাসে মন্ত্রণালয়ে প্রদানকৃত পত্র	সংখ্যা	০.৫			৪	২				৪	৪
		(২.৯) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	(২.৯.১) সমাধানের হার	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(২.১০) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	(২.১০.১) আদায়কৃত বকেয়া আদায়	%	২.৫			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৬০	৭০
		(২.১১) অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা	(২.১১.১) মাসিক মনিটরিংকৃত গ্রাহক	%	-			-	-	-	-	-	-	-
(৩) নিরবিচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ	১০	(৩.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার এর পরিমান কমানো	(৩.১.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার হার	%	২			০.২০	০.২৫	০.৩০	০.৩৫	০.৪০	০.২০	০.২০
		(৩.২) SAIDI হ্রাসকরণ	(৩.২.১) SAIDI	মিনিট	২			৩৭০	৩৭৫	৩৮০	৩৮৫	৩৯০	৩৬০	৩৫০
		(৩.৩) SAIFI হ্রাসকরণ	(৩.৩.১) SAIFI	বার/সংখ্যা	১.৫			২০	২২	২৪	২৬	২৮	১৮	১৮
		(৩.৪) ফিডার বিভাজন/ ক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহন	(৩.৪.১) গ্রহনকৃত উদ্যোগ	সংখ্যা	০.৫			৬	৪	২	১		৬	৬
		(৩.৫) ট্রান্সফরমারের লোড ব্যালেন্সিং করা	(৩.৫.১) ব্যালেন্সকৃত ট্রান্সফরমার	%	১			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৬০	৭০
		(৩.৬) Renovation of DOF, Crimpit, Lighting, Arrester, LT Loop, Growing etc of Distribution Transformer	(৩.৬.১) সংস্কারের হার	%	১			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৬০	৬০
		(৩.৭) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ করা	(৩.৭.১) সংরক্ষণকৃত ০.৪ KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি	০.৫			৩০	২৫	২০	১৫	১০	৩০	৩০
			(৩.৭.২) সংরক্ষণকৃত ১১ KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি	০.৫			২৪	২২	২০	১৮	১৬	২৪	২৪
		(৩.৮) অতি পুরাতন লাইন সংস্কার করা	(৩.৮.১) সংস্কারকৃত ০.৪ KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি	০.৫			৬	৫	৪	৩	২	৬	৬
(৩.৮.২) সংস্কারকৃত ১১ KV লাইনের দৈর্ঘ্য	কি:মি		০.৫			৪	৩	২	১		৪	৪		
(৪) মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ	৮	(৪.১) পাওয়ার ফ্যাক্টর নির্দিষ্ট সীমায় বজায় রাখা	(৪.১.১) গ্রাহকের পাওয়ার ফ্যাক্টর মাসিক ০.৯৫ এর উপরে বজায় রাখা	%	৮			৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৯০	১০০

কৌশলগত উদ্দেশ্য	উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮)	প্রকৃত অর্জন (২০১৮-১৯) মে-১৯ পর্যন্ত	লক্ষ্যমাত্রা					প্রক্ষেপন (২০২০-২১)	প্রক্ষেপন (২০২১-২২)
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
(৫) গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করা	১৫	(৫.১) আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে বিল বিতরণ	(৫.১.১) সকল গ্রাহকের বিতরণকৃত বিল	%	১			১০০	-	-	-	-	১০০	১০০
		(৫.২) গণশুনানি আয়োজন করা	(৫.২.১) গণশুনানি	সংখ্যা	১			৪	৩	২	১		৪	৪
		(৫.৩) সম্পূর্ণরূপে CMS Software চালু করা	(৫.৩.১) সফটওয়্যার বাস্তবায়নের সময়সীমা	তারিখ	১			৩১/০৮/১৯	১৫/০৯/১৯	৩০/০৯/১৯	১৫/১০/১৯	৩১/১০/১৯	-	-
		(৫.৪) অভিযোগকারী গ্রাহকের ফিডব্যাক গ্রহন	(৫.৪.১) গ্রহনকৃত ফিডব্যাক	%	১			৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	৭০	৮০
		(৫.৫) সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	(৫.৫.১) প্রদানকৃত সেবা	%	২			৮০	৭৫	৭০	৬৫	৬০	৯০	৯০
		(৫.৬) কন্ট্রোলরুমে CS এর আচরনবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন	(৫.৬.১) আচরনবিধি পরীক্ষাকরণ ও ব্যবস্থা গ্রহণ	%	২			১০	৯	৮	৭	৬	১২	১৫
		(৫.৭) বিদ্যুৎ বিচ্ছৃতির জন্য গ্রাহককে SMS প্রদানের লক্ষ্য Shutdown/Interruption এর তথ্য CMS Software এ এন্ট্রি করা	(৫.৭.১) এন্ট্রি করার হার	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(৫.৮) OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা।	(৫.৮.১) OPS ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের সময়সীমা	তারিখ	২			৩১/১০/১৯	১৫/১১/১৯	৩০/১১/১৯	১৫/১২/১৯	৩১/১২/১৯	-	-
		(৫.৯) পরিচ্ছন্ন পরিবেশে গ্রাহকের বসার স্থানের ব্যবস্থা করা	(৫.৯.১) বসার স্থানের ব্যবস্থার সময়সীমা	তারিখ	১			৩১/১০/১৯	১৫/১১/১৯	৩০/১১/১৯	১৫/১২/১৯	৩১/১২/১৯	-	-
		(৫.১০) গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করা	(৫.১০.১) হালনাগাদকৃত মোবাইল নম্বর	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(৫.১১) বিলের ছাড়পত্র প্রদান	(৫.১১.১) ছাড়পত্র প্রদানকৃত গ্রাহক	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(৫.১২) প্রি-পেইড মিটারের জন্য ভেডর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনবল মাধ্যমে UCC পরিচালনা করা	(৫.১২.১) পরিচালিত UCC	%	-			-	-	-	-	-	-	-
(৫.১৩) কন্ট্রোল রুমের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে	(৫.১২.১) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	%	-			-	-	-	-	-	-	-		

কৌশলগত উদ্দেশ্য	উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮)	প্রকৃত অর্জন (২০১৮-১৯) মে-১৯ পর্যন্ত	লক্ষ্যমাত্রা					প্রক্ষেপন (২০২০-২১)	প্রক্ষেপন (২০২১-২২)
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
		প্রি-পেইড গ্রাহকদের অভিযোগ সিটিজিন চার্টার অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা												
(৬) নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ	৫	(৬.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	(৬.১.১) প্রদানকৃত নতুন সংযোগ	সংখ্যা	১			৪০০০	৩৫০০	৩০০০	২৫০০	২০০০	৪০০০	৪০০০
			(৬.১.২) ৭ দিনের মধ্যে আবাসিক সংযোগ প্রদান	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
			(৬.১.৩) ২৮ দিনের মধ্যে শিল্প কারখানার সংযোগ প্রদান	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	২০০	২০০
		(৬.২) নতুন সংযোগ প্রদানের পরবর্তী মাসে বিলিং এর আওতায় আনা	(৬.২.১) নতুন সংযোগের বিল	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	১০০	১০০
		(৬.৩) সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ	(৬.৩.১) পরীক্ষার সংখ্যা	সংখ্যা	১			২০০	১৮০	১৬০	১৪০	১২০	৪০০	৪০০
(৭) নবায়নযোগ্য বিদ্যুৎ খাতের উন্নয়ন	৫	(৭.১) নেট মিটার স্থাপন	(৭.১.১) স্থাপিত মিটার	সংখ্যা	৫			১০	৮	৬	৪	২	২০	২০

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য

কৌশলগত উদ্দেশ্য	উদ্দেশ্যের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮)	প্রকৃত অর্জন (২০১৭-১৮) মে-১৯ পর্যন্ত	লক্ষ্যমাত্রা					প্রক্ষেপন (২০২০-২১)	প্রক্ষেপন (২০২১-২২)
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
(১) কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	৫.৫	(১.১) দপ্তর/সংস্থায় ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	(১.১.১) সকল user এর ই-নথির ব্যবহার	%	২			১০০	৯০	৮০	৭০	৬০		
			(১.১.২) ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত	%	২			৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০		
			(১.১.৩) ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত	%	১.৫			৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০		
(২) দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৭	(২.১) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	(২.১.১) জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	%	১.৫			১০০	৯৫	৯০	৮৫			
			(২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	%	১			১০০	৯০	৮০	৭০			
		(২.৩) সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	(২.২.২) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১			১২	১১	১০	৯			
			(২.৩.১) সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	গড়	১.৫			৯০	৮০	৭০	৬০			
			(২.৩.১) নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিলকৃত	সমষ্টি	১			৪	৩	২				
			(২.৩.১) সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালুকৃত	তারিখ	১			৩১.১২.১৯	১৫.০১.১৯	০৭.০২.১৯	১৭.০২.১৯	২৮.০২.১৯		
(৩) আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	৭.৫	(৩.১) অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	(৩.১.১) ত্রিপক্ষীয় সভায় নিষ্পত্তির জন্য সুপারিশকৃত অডিট আপত্তি	%	১			৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০		
			(৩.১.২) অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১			৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০		
	(৩.২) স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	(৩.২.১) স্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১			০৩.০২.২০	১১.০২.২০	১৮.০২.২০	২৫.০২.২০	০৪.০৩.২০			
		(৩.২.২) অস্বাবর সম্পত্তির তালিকা হালনাগাদকৃত	তারিখ	১			০৩.০২.২০	১১.০২.২০	১৮.০২.২০	২৫.০২.২০	০৪.০৩.২০			
	(৩.৩) ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ			(৩.৩.১) বিসিসি/বিটিসিএল এর ইন্টারনেট বিল পরিশোধিত	%	১.৫			১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	
				(৩.৩.২) টেলিফোন বিল পরিশোধিত	%	১			১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০	
(৩.৩.৩) বিদ্যুৎ বিল পরিশোধিত				%	১			১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০		

আমি, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, নারায়ানগঞ্জ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড, প্রধান প্রকৌশলী, এনওসিএস, সাউথ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, প্রধান প্রকৌশলী, এনওসিএস, সাউথ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, নারায়ানগঞ্জ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড, এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

.....
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনওসিএস, নারায়ানগঞ্জ
ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

.....
তারিখ

.....
প্রধান প্রকৌশলী, এনওসিএস, সাউথ
ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

.....
তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	পিজিসিবি	পাওয়ার গ্রিড কোম্পানি অব বাংলাদেশ লিমিটেড
২	এমআইএস	ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম
৩	এমওডি	মাস্থলি অপারেশন ডাটা
৪	বিইপিআরসি	বাংলাদেশ এনার্জি এন্ড পাওয়ার রিসার্চ কাউন্সিল
৫	স্রেডা	সাসটেইনেবল এন্ড রিনিউবল এনার্জি ডেভেলপমেন্ট অথরিটি
৬	বিপিডিপি	বাংলাদেশ পাওয়ার ডেভেলপমেন্ট বোর্ড
৭	বিআরইবি	বাংলাদেশ রুরাল ইকেন্দ্রিফিকেশন বোর্ড
৮	ডিপিডিসি	ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
৯	ডেসকো	ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড
১০	ওজোপাড়িকো	ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
১১	নেসকো	নর্দান ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড
১২	এপিএসসিএল	আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানি লিমিটেড
১৩	ইজিসিবি	ইলেকট্রিসিটি জেনারেল কোম্পানি আব বাংলাদেশ লিমিটেড
১৪	আরপিসিএল	রুরাল পাওয়ার কোম্পানি লিমিটেড
১৫	নওপাজেকো	নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি লিমিটেড
১৬	এমভিএ	মেগাভোল্ট অ্যাম্পিয়ার
১৭	এমএমসিএফডি	মিলিয়ন কিউবিক ফিট পার ডে
১৮	ইএসিইআই	ইলেকট্রিক্যাল এডভাইজার এন্ড চিফ ইলেকট্রিক ইন্সপেকটর
১৯	SAIDI	সিস্টেম এভারেজ ইন্টারাপশন ডিউরেশন ইনডেক্স
২০	SAIFI	সিস্টেম এভারেজ ইন্টারাপশন ফ্রিকোয়েন্সি ইনডেক্স
২১	জি টু জি	গভর্নমেন্ট টু গভর্নমেন্ট
২২	জি আই এস	জিওগ্রাফিক ইনফরমেশন সিস্টেম
২৩	বিসিসি	বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল
২৪	বিটিসিএল	বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন কোম্পানি লিমিটেড

সংযোজনী-২ : কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থা এবং পরিমাপ পদ্ধতি

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি	উপাত্তসূত্র
(১.১) সিস্টেম লস হ্রাসকরণ	(১.১.১) হ্রাসকৃত সিস্টেম লস	(১.১) সিস্টেম লস হ্রাসকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(১.২) Zero Consumption হ্রাসকরণ	(১.২.১) হ্রাসকৃত Zero Consumption	(১.২) Zero Consumption হ্রাসকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(১.৩) Bad Meter হ্রাসকরণ	(১.৩.১) হ্রাসকৃত Bad Meter	(১.৩) Bad Meter হ্রাসকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(১.৪) বিদ্যুৎ কারচুপির জন্য বিল করা	(১.৪.১) কারচুপির জন্য বিলের পরিমাণ	(১.৪) বিদ্যুৎ কারচুপির জন্য বিল করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(১.৫) মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সফটওয়্যারে এন্ট্রি	(১.৫.১) নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে এন্ট্রিসহ সীলকৃত মিটার	(১.৫) মিটার সীলকরণ ও সীলের তথ্য সফটওয়্যারে এন্ট্রি	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ডাটা এন্ট্রি পরীক্ষাকরণ	এন্ট্রির রিপোর্ট
	(১.৫.২) পুরাতন মিটারের জন্য এন্ট্রিসহ সীলকৃত মিটার		সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ডাটা এন্ট্রি পরীক্ষাকরণ	এন্ট্রির রিপোর্ট
(১.৬) MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন করা	(১.৬.১) পরীক্ষা ও সংশোধনকৃত MT, HT ও EHT গ্রাহক	(১.৬) MT, HT ও EHT গ্রাহকের ফেইজ অনুযায়ী ভোল্টেজ, কারেন্ট, রিডিং এবং সিটি রেশিও পরীক্ষা ও সংশোধন করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	পরীক্ষাকরণের রিপোর্ট
(১.৭) এমটি গ্রাহকে রূপান্তর	(১.৭.১) রূপান্তরকৃত এমটি গ্রাহক	(১.৭) এমটি গ্রাহকে রূপান্তর	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(১.৮) সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল সিঙ্গেল ফেজ মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহন	(১.৮.১) সঠিকভাবে গ্রহণকৃত রিডিং ও সঠিক বিল	(১.৮) সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা এবং সকল সিঙ্গেল ফেজ মিটারের রিডিং মোবাইল Snap Shot এর মাধ্যমে গ্রহন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	Snap Shot রিপোর্ট
(১.৯) প্রি-পেইড মিটার গ্রাহকদের অবৈধ ব্যবহার চিহ্নিত করণের জন্য পরিদর্শন করা	(১.৯.১) পরিদর্শনকৃত গ্রাহক	(১.৯) প্রি-পেইড মিটার গ্রাহকদের অবৈধ ব্যবহার চিহ্নিত করণের জন্য পরিদর্শন করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ (প্রযোজ্য হলে)	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(২.১) পাওনা হিসাব আদায়	(২.১.১) পাওনা হিসাব	(২.১) পাওনা হিসাব আদায়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(২.২) কালেকশন বিল রেশিও	(২.২.১) কালেকশন বিল রেশিও	(২.২) কালেকশন বিল রেশিও	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(২.৩) UDC/Nonpayee গ্রাহকদের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা	(২.৩.১) চিহ্নিত ও বকেয়া আদায়কৃত UDC/Nonpayee গ্রাহক	(২.৩) UDC/Nonpayee গ্রাহকদের চিহ্নিত করে বকেয়া আদায় করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(২.৪) বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ	(২.৪.১) বকেয়ার জন্য আবাসিক সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক	(২.৪) বকেয়ার জন্য নোটিশ প্রদান পূর্বক সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	তালিকা পরীক্ষাকরণ	সংযোগ বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের তালিকার রিপোর্ট

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি	উপাত্তসূত্র
(২.৫) বকেয়া সংক্রান্ত মামলা নিষ্পত্তিকরণ	(২.৫.১) নিষ্পত্তিকৃত মামলা	(২.৫) বকেয়া সংক্রান্ত মামলা নিষ্পত্তিকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	মামলা সংক্রান্ত রিপোর্ট
(২.৬) স্থানীয়ভাবে টাস্কফোর্স কার্যক্রম পারচালনা করা	(২.৬.১) পরিচালিত টাস্কফোর্স কার্যক্রম	(২.৬) স্থানীয়ভাবে টাস্কফোর্স কার্যক্রম পারচালনা করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	টাস্কফোর্স রিপোর্ট
(২.৭) মিটার কারচুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	(২.৭.১) আদায়ের হার	(২.৭) মিটার কারচুপির জন্য বিলকৃত অর্থ আদায় করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(২.৮) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রদান	(২.৮.১) মে এবং নভেম্বর মাসে মন্ত্রণালয়ে প্রদানকৃত পত্র	(২.৮) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বকেয়ার বাজেট বরাদ্দ করণের জন্য মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	পত্র পরীক্ষাকরণ	বাজেট বরাদ্দকরণের পত্র
(২.৯) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	(২.৯.১) সমাধানের হার	(২.৯) সরকারী, আধা সরকারী গ্রাহকের বিলের Dispute সমাধান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	অভিযোগ পত্র পরীক্ষাকরণ	গ্রাহকদের অভিযোগ
(২.১০) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	(২.১০.১) আদায়কৃত বকেয়া	(২.১০) সরকারী, আধা সরকারী বকেয়া আদায়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট
(২.১১) অনিয়মিত রিচার্জধারী প্রি-পেইড গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা	(২.১১.১) মনিটরিংকৃত গ্রাহক	(২.১১) অনিয়মিত রিচার্জধারী গ্রাহকদের মাসিক মনিটরিং করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ (প্রযোজ্য হলে)	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৩.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার এর পরিমান কমানো	(৩.১.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার হার	(৩.১) ওভারলোডেড ট্রান্সফরমার এর পরিমান কমানো	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৩.২) SAIDI হ্রাসকরণ	(৩.২.১) SAIDI	(৩.২) SAIDI হ্রাসকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৩.৩) SAIFI হ্রাসকরণ	(৩.৩.১) SAIFI	(৩.৩) SAIFI হ্রাসকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৩.৪) ফিডার বিভাজন/ ক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহন	(৩.৪.১) গ্রহনকৃত উদ্যোগ	(৩.৪) ফিডার বিভাজন/ ক্ষমতা বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ঠিকাদারের বিল পরীক্ষাকরণ	ঠিকাদারের বিল
(৩.৫) ট্রান্সফরমারের লোড ব্যালেন্সিং করা	(৩.৫.১) ব্যালেন্সকৃত ট্রান্সফরমার	(৩.৫) ট্রান্সফরমারের লোড ব্যালেন্সিং করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ঠিকাদারের বিল পরীক্ষাকরণ	ঠিকাদারের বিল
(৩.৬) Renovation of DOF, Crimpit, Lighting, Arrester, LT Loop, Growing etc of Distribution Transformer	(৩.৬.১) সংস্কারের হার	(৩.৬) Renovation of DOF, Crimpit, Lighting, Arrester, LT Loop, Growing etc of Distribution Transformer	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ঠিকাদারের বিল পরীক্ষাকরণ	ঠিকাদারের বিল
(৩.৭) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ করা	(৩.৭.১) সংরক্ষণকৃত 0.4 KV লাইনের দৈর্ঘ্য	(৩.৭) নিয়মিত বৈদ্যুতিক লাইন সংরক্ষণ করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	লাইনের দৈর্ঘ্য পরীক্ষাকরণ	ঠিকাদারের বিল
	(৩.৭.২) সংরক্ষণকৃত 11 KV লাইনের দৈর্ঘ্য				
(৩.৮) অতি পুরাতন লাইন সংস্কার করা	(৩.৮.১) সংস্কারকৃত 0.4 KV লাইনের দৈর্ঘ্য	(৩.৮) অতি পুরাতন লাইন সংস্কার করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	লাইনের দৈর্ঘ্য পরীক্ষাকরণ	ঠিকাদারের বিল
	(৩.৮.২) সংস্কারকৃত 11 KV লাইনের দৈর্ঘ্য				

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি	উপাত্তসূত্র
(৪.১) পাওয়ার ফ্যাক্টর নির্দিষ্ট সীমায় বজায় রাখা	(৪.১.১) গ্রাহকের পাওয়ার ফ্যাক্টর মাসিক ০.৯৫ এর উপরে বজায় রাখা	(৪.১) পাওয়ার ফ্যাক্টর নির্দিষ্ট সীমায় বজায় রাখা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৫.১) আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে বিল বিতরণ	(৫.১.১) সকল এম টি গ্রাহকের বিতরণকৃত বিল	(৫.১) আউটসোর্সিং এর মাধ্যমে বিল বিতরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ (প্রযোজ্য হলে)	বাণিজ্যিক কার্যক্রমের হিসাব পরীক্ষাকরণ	APA অডিট রিপোর্ট
(৫.২) গনশুনানি আয়োজন করা	(৫.২.১) গণশুনানি	(৫.২) গনশুনানি আয়োজন করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	গনশুনানির ছবি পরীক্ষাকরণ	গনশুনানির রিপোর্ট
(৫.৩) CMS Software চালু করা	(৫.৩.১) সফটওয়্যার বাস্তবায়ন	(৫.৩) CMS Software চালু করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS এ এন্ট্রির সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৪) অভিযোগকারী গ্রাহকের ফিডব্যাক গ্রহন	(৫.৪.১) গ্রহনকৃত ফিডব্যাক	(৫.৪) অভিযোগকারী গ্রাহকের ফিডব্যাক গ্রহন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS এ ফিডব্যাক এন্ট্রির সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৫) সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	(৫.৫.১) প্রদানকৃত সেবা	(৫.৫) সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৬) কন্ট্রোলরুমে CS এর আচরনবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন	(৫.৬.১) আচরনবিধি পরীক্ষাকরণ ও ব্যবস্থা গ্রহন	(৫.৬) কন্ট্রোলরুমে CS এর আচরনবিধি পরীক্ষা ও ব্যবস্থা গ্রহন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS /IVR এ voice পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৭) বিদ্যুৎ বিচ্ছৃতির জন্য গ্রাহককে SMS প্রদানের লক্ষ্যে Shutdown/Interruption এর তথ্য CMS Software এ এন্ট্রি করা	(৫.৭.১) এন্ট্রি করার হার	(৫.৭) বিদ্যুৎ বিচ্ছৃতির জন্য গ্রাহককে SMS প্রদানের লক্ষ্যে Shutdown/ Interruption এর তথ্য CMS Software এ এন্ট্রি করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS এ এন্ট্রির সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৮) OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা।	(৫.৮.১) OPS ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন	(৫.৮) OPS ব্যবস্থাপনা সম্পূর্ণরূপে চালু করা।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	CMS এ এন্ট্রির সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.৯) পরিচ্ছন্ন পরিবেশে গ্রাহকের বসার স্থানের ব্যবস্থা করা	(৫.৯.১) বসার স্থান	(৫.৯) পরিচ্ছন্ন পরিবেশে গ্রাহকের বসার স্থানের ব্যবস্থা করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	স্থান পরীক্ষাকরণ	Site Vist রিপোর্ট
(৫.১০) গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করা	(৫.১০.১) হালনাগাদকৃত মোবাইল নম্বর	(৫.১০) গ্রাহকের মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	সফটওয়্যার এ মোবাইল নম্বর হালনাগাদের সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.১১) বিলের ছাড়পত্র প্রদান	(৫.১১.১) ছাড়পত্র প্রদানকৃত গ্রাহক	(৫.১১) বিলের ছাড়পত্র প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	ছাড়পত্রের সংখ্যা পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৫.১২) প্রি-পেইড মিটারের জন্য ভেডর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনবল মাধ্যমে UCC পরিচালনা করা	(৫.১২.১) পরিচালিত UCC	(৫.১২) প্রি-পেইড মিটারের জন্য ভেডর এর পাশাপাশি নিজস্ব জনবল মাধ্যমে UCC পরিচালনা করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ (প্রযোজ্য হলে)	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	UCC রিপোর্ট
(৫.১৩) কন্ট্রোল রুমের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে প্রি-পেইড গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা	(৫.১৩.১) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	(৫.১৩) কন্ট্রোল রুমের টেকনিক্যাল টিম এর মাধ্যমে প্রি-পেইড গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ (প্রযোজ্য হলে)	অভিযোগ পত্র পরীক্ষাকরণ	গ্রাহকদের অভিযোগ তালিকার রিপোর্ট
(৬.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	(৬.১.১) প্রদানকৃত নতুন সংযোগ	(৬.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	এমওডি, এমআইএস, APA অডিট রিপোর্ট

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থা	পরিমাপ পদ্ধতি	উপাত্তসূত্র
	(৬.১.২) ৭ দিনের মধ্যে আবাসিক সংযোগ প্রদান	(৬.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
	(৬.১.৩) ২৮ দিনের মধ্যে শিল্প কারখানার সংযোগ প্রদান	(৬.১) অনলাইনের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে নতুন সংযোগ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৬.২) নতুন সংযোগ প্রদানের পরবর্তী মাসে বিলিং এর আওতায় আনা	(৬.২.১) নতুন সংযোগের বিল	(৬.২) নতুন সংযোগ প্রদানের পরবর্তী মাসে বিলিং এর আওতায় আনা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	সফটওয়্যার রিপোর্ট
(৬.৩) সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ	(৬.৩.১) পরীক্ষার সংখ্যা	(৬.৩) সোলার প্যানেল পরীক্ষাকরণ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	পরিদর্শনের রিপোর্ট
(৭.১) নেট মিটার স্থাপন	(৭.১.১) স্থাপিত মিটার	(৭.১) নেট মিটার স্থাপন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহ	রিপোর্ট পরীক্ষাকরণ	স্থাপনের রিপোর্ট

প্রতিষ্ঠানের ধরণ	প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগের প্রত্যাশিত সহায়তা	প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
মন্ত্রণালয়	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রান মন্ত্রণালয়	পাওনা হিসাব	নির্ধারিত সময়ে মাসিক বিল পরিশোধ করা	জনস্বার্থ ও স্পর্শকাতর বিধায় বকেয়া থাকলেও সহজে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা যায় না	লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে না।
মন্ত্রণালয়	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রান মন্ত্রণালয়	কালেকশন বিল রেশিও	নির্ধারিত সময়ে মাসিক বিল পরিশোধ করা	জনস্বার্থ ও স্পর্শকাতর বিধায় বকেয়া থাকলেও সহজে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা যায় না	লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে না।
ডিপার্টমেন্ট	মহামান্য সুপ্রিমকোর্ট	পাওনা হিসাব	নির্ধারিত সময়ে মাসিক বিল পরিশোধ করা	জনস্বার্থ ও স্পর্শকাতর বিধায় বকেয়া থাকলেও সহজে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা যায় না	লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে না।
ডিপার্টমেন্ট	মহামান্য সুপ্রিমকোর্ট	কালেকশন বিল রেশিও	নির্ধারিত সময়ে মাসিক বিল পরিশোধ করা	জনস্বার্থ ও স্পর্শকাতর বিধায় বকেয়া থাকলেও সহজে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা যায় না	লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হবে না।