

(৫) গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ সংক্রান্ত উপ-কমিটি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

(ক) সদস্য (সমিতি ব্যবস্থাপনা), বাপবিবোর্ড	-	আস্থায়ক
(খ) নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(গ) অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (পরিচালন, রক্ষণাবেক্ষণ ও বিতরণ), বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ঘ) পরিচালক, পবিস মঃ ও ব্যঃ পঃ (উঃঅঃ) পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ঙ) পরিচালক, লিগাল এ্যাফেয়ার্স পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(চ) পরিচালক, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ছ) পরিচালক, জনসংযোগ পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(জ) পরিচালক (কারিগরী), জিআইএস পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ঝ) সিস্টেম এনালিস্ট-১, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ঞ) নির্বাহী প্রকৌশলী, টাঙ্গাইল/নেত্রকোনা/রাজশাহী/ফেনী, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য
(ট) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা পবিস-৩	-	সদস্য
(ঠ) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার, কুমিল্লা পবিস-২	-	সদস্য
(ড) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার, পাবনা পবিস-১	-	সদস্য
(ঢ) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার, নেত্রকোনা পবিস	-	সদস্য
(ণ) ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বুড়িচং জোনাল অফিস, কুমিল্লা পবিস-২	-	সদস্য
(ত) জনাব ফকির শরীফ উদ্দিন আহমেদ, পরিচালক, পবিস মঃ ও ব্যঃ পঃ (পঃঅঃ) পরিদপ্তর, বাপবিবোর্ড	-	সদস্য-সচিব

উপ-কমিটির কার্যপরিধিঃ

- (ক) প্রতিটি ইউনিয়নে তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ উপস্থিত থেকে উঠান বৈঠক/গণশুনানি/গ্রাহক সমাবেশ করবেন এবং তাৎক্ষণিক সমস্যার সমাধান করবেন;
- (খ) গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন ও গ্রাহকদের ভোগান্তি লাঘবে অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (Grievance Redress System) কে উন্নত করতে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন। সেবা গ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
- (গ) সামাজিক নিরাপত্তা বেটনীর আওতায় সুফলভোগী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য বিদ্যুৎ সেবা সহজীকরণ;
- (ঘ) গৃহহীনদের গৃহে বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ওয়ারিং সম্পন্ন করা;
- (ঙ) বাপবিবো এবং ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-এ কর্মরত সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর জন্য কর্মজীবন উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা এবং দুর্নীতির ক্ষেত্রে জিরো টলারেপ নীতি প্রতিপালনপূর্বক গ্রাহক হয়রানি দূরীকরণের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন এবং DIE কে না বলা;
- (চ) বিদ্যুৎ গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপ কার্যক্রম;
- (ছ) বিদ্যুৎ শক্তি ব্যবহারে গ্রামীণ জীবনমান উন্নয়নের জরীপ;
- (জ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সমিতি মনিটরিং পরিদপ্তরসমূহ নিয়মিতভাবে সভা অনুষ্ঠান করবে এবং কেন্দ্রীয় কর্মসূচি পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটির নিকট প্রতিবেদন উপস্থাপন করবেন।
- (ঝ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের অবহিতকরণের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট সমিতি মনিটরিং পরিদপ্তরসমূহ নিয়মিতভাবে সভা অনুষ্ঠান করবে এবং কেন্দ্রীয় কর্মসূচি পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটির নিকট প্রতিবেদন উপস্থাপন করবেন।
- (ঞ) সমিতির সিটিজেন চার্টার সময়ে সময়ে পর্যবেক্ষণপূর্বক তা হালানাগাদ করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- (ট) দ্রুত এবং হয়রানিমুক্ত বিদ্যুৎ সুবিধা প্রদানের লক্ষ্যে আলোর ফেরিওয়াল্ড কার্যক্রম নিয়মিতভাবে মনিটরিং করা।
- (ঠ) নিরবচ্ছিন্ন এবং মানসম্মত বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/পরিদপ্তরসমূহের সাথে সমন্বয় পূর্বক যথাযথ কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- (ড) গ্রাহক হয়রানি রোধ করার লক্ষ্যে সমিতির 'এক অবস্থানে সেবা' কার্যক্রম যুগোপযোগীকরণ এবং কার্যকর করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

- (ঢ) দর্শনার্থীদের জন্য নির্দিষ্ট স্থান সংরক্ষণ এবং বসার ব্যবস্থা করা। তাদের জন্য বাথরুম নির্দিষ্ট করা। তাছাড়া, মহিলাদের জন্য পৃথক বসার স্থান এবং বাথরুমের ব্যবস্থা করা।
- (গ) সমিতির মহিলা কর্মচারীগণ যাতে স্বাস্থ্যে দাপ্তরিক কাজে মনোনিবেশ করতে পারেন সে লক্ষ্যে “চাইল্ড কেয়ার সেন্টার” স্থাপন করতে হবে এবং কার্যকরভাবে পরিচালনা করা।
- (ত) সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যে গ্রাহক আবেদন হতে শুরু করে CMO (Consumer Meter Order) পর্যন্ত যাবতীয় কার্যক্রম অন লাইনে সম্পন্ন করার বিষয়টি নিশ্চিতকরণ।
- (থ) সমিতির গ্রাহকগণের যাতে সমিতির অফিসে এসে বিল পরিশোধ করতে না হয় সে লক্ষ্যে অন লাইন বিল পেমেন্ট কার্যক্রমকে অধিকতর বিস্তৃত করার ব্যবস্থা গ্রহণ।
- (দ) খাদ্য শস্য এবং অর্থকরী ফসল উৎপাদন বৃদ্ধির মাধ্যমে খাদ্য উৎপাদনে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন এবং অর্থনৈতিক উন্নয়নের স্বার্থে সেচ সুবিধার আওতা প্রসারের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রণয়ন এবং সারা বৎসরব্যাপী সেচ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ।
- (ধ) অভিযোগ কেন্দ্রে দায়িত্বরত স্টাফদের ধৈর্য্য এবং বিনয়ের সাথে মোবাইল/টেলিফোন কল রিসিভ করতে হবে এবং আন্তরিকতার সাথে গ্রাহক অভিযোগ নিরসনের ব্যবস্থা গ্রহণ করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করাসহ সময়ে সময়ে মনিটরিং করা।
- (ন) গ্রাহক অভিযোগ নিরসন কিংবা অন্য কোন কার্য পরিচালনার ক্ষেত্রে পেশাদারিত্বের মনোভাব বজায় রাখা এবং গ্রাহক অসন্তোষ সৃষ্টি হয় এমন আচরণ হতে বিরত থাকার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করাসহ সময়ে সময়ে মনিটরিং করা।
- (প) উপ-কমিটির আহ্বায়ক প্রয়োজনে সদস্য কো-অপ্ট করতে পারবেন।