



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড
Northern Electricity Supply Company Limited
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)



নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি) এর দপ্তর
বিদ্যুৎ ভবন, নেসকো লিঃ, রাজশাহী।
ই-মেইল- kamalahm@yahoo.com

স্মারক নং-২৭.২৯.০০০০.০০২.১৮.১০৩.১৯.৬৪৮

তারিখঃ ০৩/১০/২০১৯ ইং

দপ্তরাদেশ

গ্রাহকসেবার মানোন্নয়ন এবং সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যে নেসকো লিঃ এর প্রধান কার্যালয়ে স্থাপিত গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়ন করা হয়েছে। এই গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নতুন সংযোগের জন্য নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়নের মাধ্যমে নতুন সংযোগের জন্য আবেদনকৃত গ্রাহকদের সেবার মান আরো উন্নত করা হবে। বিভিন্ন ক্ষেত্রে দেখা যায় যে অনলাইন নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহকগণ বিভিন্ন দোকানের মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করেন এবং বেশিরভাগ ক্ষেত্রে এ কাজের জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে একশত টাকা পর্যন্ত নিয়ে থাকে। গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়নের মাধ্যমে গ্রাহকদের এই অতিরিক্ত হরানির হাত থেকে রক্ষা করা সম্ভব। উক্ত নিবেদিত ডেস্কের কার্যকারিতা নিশ্চিতকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে সার্বিক সহযোগিতা প্রদানের নির্দেশ প্রদান করা হলো।

সংযুক্তি: গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নতুন সংযোগের কাজে নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়ন ও প্রসেস ম্যাপ

Kamalahm
০৬/১০/২০১৯

(এ এইচ এম কামাল)
নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি)
নেসকো লিঃ, রাজশাহী

স্মারক নং-২৭.২৯.০০০০.০০২.১৮.১০৩.১৯.৬৪৮

তারিখঃ ০৩/১০/২০১৯ ইং

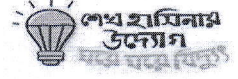
- ১। চেয়ারম্যান, নেসকো লিঃ।
- ২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, নেসকো লিঃ, রাজশাহী।
- ৩। নির্বাহী পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন), নেসকো লিঃ, রাজশাহী।
- ৪। প্রধান প্রকৌশলী, বিতরণ জোন, নেসকো লিঃ, রাজশাহী/রংপুর।
- ৫। প্রধান প্রকৌশলী, সার্ভিসেস/প্রকল্প, নেসকো লিঃ, রাজশাহী।
- ৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন/হিসাব/অডিট), নেসকো লিঃ, রাজশাহী।
- ৭। সকল তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ রাজশাহী/রংপুর।
- ৮। সকল নির্বাহী প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ, রাজশাহী/রংপুর।
- ৯। সকল উপ-পরিচালক (হিসাব), আঞ্চলিক হিসাব দপ্তর, নেসকো লিঃ।
- ১০। সকল আবাসিক প্রকৌশলী, নেসকো লিঃ, রাজশাহী/রংপুর।
- ১১। দপ্তর নথি।

Kamalahm
০৬/১০/২০১৯

(এ এইচ এম কামাল)
নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি)
নেসকো লিঃ, রাজশাহী



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড
Northern Electricity Supply Company Limited
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)



নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি) এর দপ্তর
বিদ্যুৎ ভবন, নেসকো পিঃ, রাজশাহী।
ই-মেইল- kamalahm@yahoo.com

শিরোনামঃ

গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নতুন সংযোগের কাজে নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়ন।

পরিচিতিঃ

গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে নেসকো লিমিটেড এর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র চালু করেছে। এই গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নতুন সংযোগের জন্য নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়নের মাধ্যমে নতুন সংযোগের জন্য আবেদনকৃত গ্রাহকদের সেবার মান আরো উন্নত করা হবে। বিভিন্ন ক্ষেত্রে দেখা যায় যে অনলাইন নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহকগণ বিভিন্ন দোকানের মাধ্যমে আবেদন কাজ সম্পাদন করেন এবং বেশিরভাগ ক্ষেত্রে এ কাজের জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে একশত টাকা পর্যন্ত নিয়ে থাকে। গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নিবেদিত ডেস্ক প্রণয়নের মাধ্যমে গ্রাহকদের এই অতিরিক্ত হয়রানির হাত থেকে রক্ষা করা সম্ভব। গ্রাহকগণ গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে নতুন সংযোগের জন্য আসলে অনলাইনে তাদের ফরমটি পূরণ করে ট্র্যাকিং নম্বর প্রদান করা হবে। পরবর্তীতে এই নম্বরটির মাধ্যমেই সংশ্লিষ্ট বিবিবি/ ইসইউ নতুন সংযোগের পরবর্তী কাজ সম্পাদন করতে পারবে।

উপকারিতাঃ

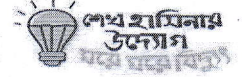
- ক) গ্রাহক হয়রানি হ্রাস।
- খ) আবেদনের জন্য অন্যত্র অতিরিক্ত কোনো খরচ লাগবে না।
- গ) আবেদনে ভুল-ত্রুটির সংখ্যা হ্রাস।
- ঘ) গ্রাহক সন্তুষ্টি এবং নেসকোর ভাবমূর্তি বৃদ্ধি।

সুবিধাভোগীর ব্যয় (যদি থাকে): প্রযোজ্য নয়।

সাম্ভাব্য ঝুঁকি: কোন ধরনের ঝুঁকি নাই।

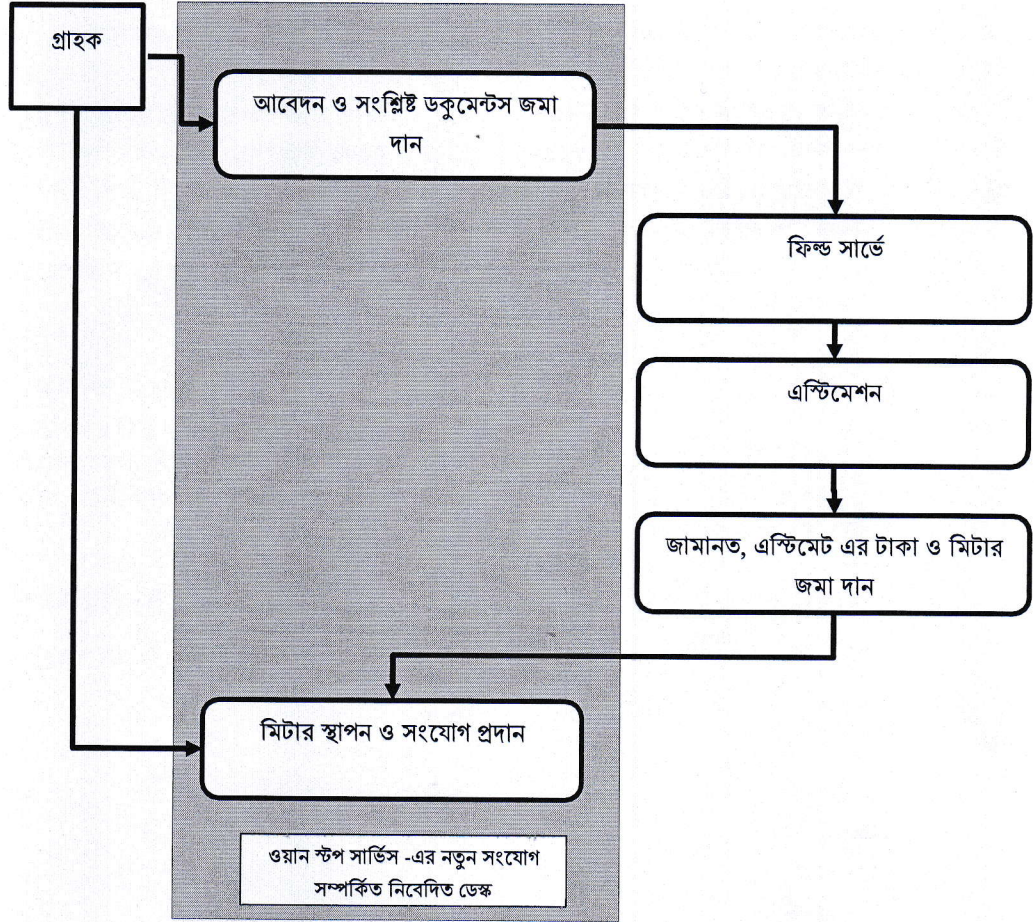


নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড
Northern Electricity Supply Company Limited
(An Enterprise of Bangladesh Power Development Board)



নির্বাহী পরিচালক (কারিগরি) এর দপ্তর
বিদ্যুৎ ভবন, নেসকো পিঃ, রাজশাহী।
ই-মেইল- kamalahm@yahoo.com

গ্রাহকসেবা কে নতুন সংযোগের কাজে নিবেদিত ডেস্ক প্রসেস ম্যাপ:



Rajib
02.10.19
(রাজীব বিশ্বাস)
ব্যবস্থাপক (সফটওয়্যার), আইসিটি
নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী লিঃ
রাজশাহী