



## আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিঃ

আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

(উদ্ভাবন প্রকল্প ছক)



### ১) উদ্ভাবন আইডিয়া প্রদানকারী / বাস্তবায়নকারী বিভাগের নাম:

যান্ত্রিক সংরক্ষণ বিভাগ, ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি, এপিএসসিএল।

### ২) উদ্ভাবন আইডিয়া প্রদানকারী টিম লিডারের নাম ও পদবী:

মোঃ আশিকুর রহমান, নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক), ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি

### ৩) টিমের সদস্যদের নাম ও পদবী:

(ক) মোঃ আশিকুর রহমান, নির্বাহী প্রকৌশলী (যান্ত্রিক), ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি।

(খ) মোঃ মিনহাজ উদ্দিন, উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (যান্ত্রিক), ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি।

(গ) মোঃ কাওছার আলম, উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী (যান্ত্রিক), ২২৫ মেঃ ওঃ সিসিপিপি।

### ৪) টিমের সদস্যদের যোগাযোগ নম্বর ও ইমেইল:

(ক) মোঃ আশিকুর রহমান- 01730026729, xenmech225@apscl.org.bd

(খ) মোঃ মিনহাজ উদ্দিন- 01710762024, sdemech225@apscl.org.bd

(গ) মোঃ কাওছার আলম- 01730026752, sdemech2225@apscl.org.bd

### ৫) যে সমস্যার প্রেক্ষিতে এই আইডিয়া / উদ্যোগটি গ্রহণ করা হয়, তার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা:

প্রজাতন্ত্রের কর্মচারী হিসেবে সকলেই আমরা সকলের সেবক। এই সেবার মান যত উন্নত হবে প্রতিষ্ঠান তথা দেশ তত এগিয়ে যাবে। সেবার মানকে উন্নত করতে গেলে সেবাকে অবশ্যই পরিমাপযোগ্য মানদণ্ডে নিয়ে এসে তা ভাল/মন্দ যাচাই করতে হবে। সেই চিন্তা ধারা থেকে Digital Feedback System এর মাধ্যমে প্রদানকৃত সেবাকে পরিমাপযোগ্য মানদণ্ডে নিয়ে আসা হয়েছে।

আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিঃ এ প্রায় ৪৫ টি বিভিন্ন বিভাগ রয়েছে যাদের কেউ অন্য বিভাগকে সেবা প্রদান করে থাকেন, কেউ সেবা গ্রহণ করে থাকেন, আবার কেউ সেবা প্রদান এবং গ্রহণ উভয়ই করে থাকেন। সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহ কর্তৃক প্রদানকৃত সেবার ব্যাপারে feedback প্রদানের কোন ব্যবস্থা বর্তমানে চালু নেই। ফলস্রুতিতে সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহ তাদের প্রদান কৃত সেবার মান সম্পর্কে জানতে পারেন না। ফলে ভাল সেবার Appreciation এর সুযোগ নেই, যাতে অন্যরা তা থেকে অনুপ্রাণিত হয়। অন্যদিকে মন্দ সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহ তাদের সেবার মান সম্পর্কে জানতে না পারার কারণে সেবার মান উন্নয়নে সচেষ্ট হচ্ছেন না বা ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ থেকে সেবার মান উন্নয়নে কোন উদ্যোগ গ্রহণ করা সম্ভব হচ্ছে না। বিধায় সেবার মানে কোন পরিবর্তন হচ্ছে না। ফলে সেবা গ্রহীতাগণ কোয়ালিটি সেবা পাচ্ছেন না যা কর্মক্ষেত্রে বিরূপ প্রভাব ফেলছে এবং এতে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক অগ্রগতি বাধাগ্রস্ত হচ্ছে।

বঙ্গবন্ধুর সোনার বাংলা বিনির্মাণ এবং উন্নত দেশ গঠনে উক্ত Digital feedback সিস্টেমটি চালু করলে সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহের সেবাকে পরিমাপযোগ্য মানদণ্ডের মাধ্যমে ভাল/মন্দ যাচাই করা সম্ভব হবে এবং সেবার গুনগত মান নিশ্চিত হবে।

### ৬) সমস্যা সমাধানে গৃহীত আইডিয়া / উদ্যোগের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা:

সেবার মান উৎকর্ষতার নিমিত্ত সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহ (সিভিল, বৈদ্যুতিক ও টেলিফোন সেবা, কারখানা, এম আই এস ও আইসিটি, মেডিকেল, স্কুল, নিরাপত্তা ও শৃংখলা, এইচ আর এম, এই আর ডি, অর্থ ও হিসাব, ক্রয়, পরিচালন এবং সংরক্ষণ বিভাগ সমূহ সহ এপিএসসিএল এর অন্যান্য বিভাগ সমূহ) কর্তৃক প্রদানকৃত সেবা ডিজিটাল পদ্ধতিতে সেবা গ্রহণকারী দ্বারা মূল্যায়ন চালু করা। সে প্রেক্ষিতে, “Digital Feedback System in APSCCL” শীর্ষক একটি Software তৈরি করা হয়েছে এবং তার লিংক এপিএসসিএল এর ওয়েবসাইটে সংযোজন করা হয়েছে। এপিএসসিএল এর সকল এমপ্লয়ি উক্ত সফটওয়্যার এ লগ ইন করে সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন বিভাগ থেকে প্রাপ্ত সেবার ব্যাপারে ফিডব্যাক দিতে পারেন। উক্ত সফটওয়্যারটির ফিচার সমূহ নিম্নরূপঃ

- একটি ক্যালেন্ডার বছর কে ৪ টি ভাগে ভাগ করা হয়েছে যথা- প্রথম ত্রৈমাসিক ফিডব্যাক, দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক ফিডব্যাক, তৃতীয় ত্রৈমাসিক ফিডব্যাক এবং বছর সমাপনী ফিডব্যাক। প্রত্যেক এমপ্লয়ি বিভিন্ন বিভাগ থেকে ৩ মাসে যে সেবাগুলো পেয়েছেন সেই প্রাপ্ত সেবাসমূহ সম্পর্কে নিম্নোক্ত ছক অনুসারে গড় মার্ক/মতামত দিতে পারবেন।



# আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিঃ

আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

(উদ্ভাবন প্রকল্প ছক)



এপিএসসিএল এর ডিজিটাল ফিডব্যাক সিস্টেমে আপনাকে স্বাগতম

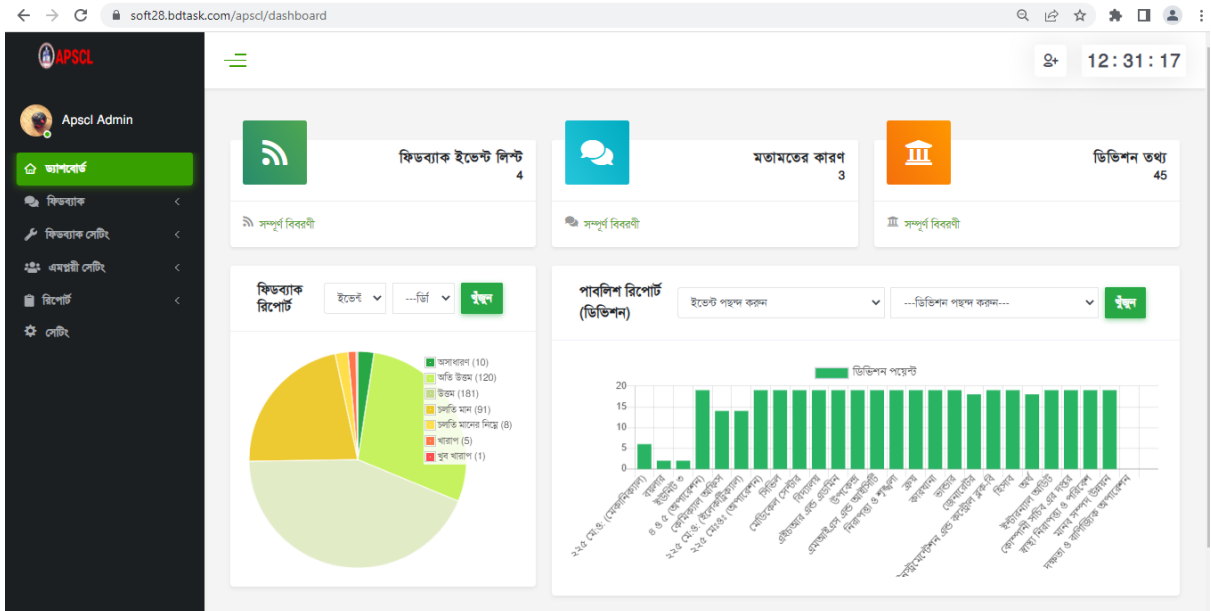


পাবলিশ

ফিডব্যাক

ডিভিশনের নাম	অসাধারণ(10)	অতি উত্তম(8)	উত্তম(6)	চলতি মান(5)	চলতি মানের নিম্নে(4)	খারাপ(3)	খুব খারাপ(1)
দক্ষতা ও বাণিজ্যিক অপারেশন	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
মানব সম্পদ উন্নয়ন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
স্বাস্থ্য নিরাপত্তা ও পরিবেশ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
কোম্পানী সচিব এর দপ্তর	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ইন্টারন্যাশনাল অডিট	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
অর্থ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
হিসাব	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ইনস্ট্রুমেন্টেশন এন্ড কন্ট্রোল রুক-বি	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ডেনোরেটর	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ভান্ডার	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
কারখানা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ক্রয়	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
নিরাপত্তা ও শুল্কলা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
এমআইএস এন্ড আইসিটি	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- কোন ফিডব্যাক যদি চলতি মানের নিম্নে (৪), খারাপ (৩) অথবা খুব খারাপ (১) হয়, তাহলে কারণ হিসেবে পপ-আপ বক্স আসবে যাতে লেখা থাকবেঃ
  - সেবা সময়মত পাওয়া যায় না।
  - সেবার মান ভাল নয়।
  - আন্তরিকতার অভাব
  - অন্যান্য, বর্ণনার অপশন আসবে।
- কোন বিভাগের performance যদি চলতি মান (প্রাপ্ত গড় মার্ক ৫) হয় তাহলে ফিডব্যাক পিরিয়ডের শেষে উক্ত বিভাগের বিভাগীয় প্রধানের (XEN/Manager) নিকট স্বয়ংক্রিয়ভাবে একটি এস এম এস চলে যাবে যাতে লেখা থাকবে “ মহোদয়, সদয় বিবেচনার জন্য জানানো যাচ্ছে যে, আপনার অধীনস্থ ‘ক’ বিভাগের গত ত্রৈমাসিক পারফরমেন্স অসন্তোষজনক (গড় মার্ক ‘খ’)। প্রতিষ্ঠানের সামগ্রিক স্বার্থে তা উন্নয়নকল্পে আপনার সদয় ভূমিকা প্রয়োজন”।
- কোন বিভাগের performance যদি চলতি মানের নিম্নে (প্রাপ্ত গড় মার্ক ৪) হয় তাহলে ফিডব্যাক পিরিয়ডের শেষে উক্ত এস এম এস টি দপ্তর প্রধান তথা SE/ DGM এর নিকট স্বয়ংক্রিয়ভাবে চলে যাবে।
- ব্যক্তিগত আক্রমণ/personal humiliation রোধকল্পে সফটওয়্যার এর admin যে কোন unwanted comment পাবলিশ করতে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ এর অনুমোদন লাগবে।
- ইউজার পাবলিশ অপশনে ক্লিক করলে admin কর্তৃক পাবলিশকৃত বিভিন্ন বিভাগের performance তথা গড় মার্ক দেখতে পারবেন।
- সেবা প্রদানকারী কোন ডিভিশন কেমন perform করছে ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ/admin তা নিম্নের ড্যাশবোর্ডে দেখতে পারবেন। প্রয়োজনমত প্রিন্ট আউট নিতে পারবেন।





## আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিঃ

আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

(উদ্ভাবন প্রকল্প ছক)



- ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ ভাল সেবা প্রদানকারী বিভাগসমূহকে পুরস্কৃত করতে পারবেন এবং মন্দ সেবা প্রদানকারী বিভাগের সেবার মান উন্নয়নে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন।

উদ্ভাবনী আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলাফলসমূহ নিম্নরূপঃ

- সেবা গ্রহীতাদের নিকট থেকে **Feedback System** এর মাধ্যমে সেবার মান মানদণ্ডে ভাল বা মন্দ নির্ধারণ করা সম্ভব হবে।
- সেবার মান মানদণ্ডে ভাল যাচাই হলে সংশ্লিষ্ট বিভাগ সেবার ব্যাপারে উৎসাহিত হবে এবং অন্যরা অনুপ্রাণিত হবে।
- অপরদিকে সেবার মান মন্দ যাচাই হলে সংশ্লিষ্ট বিভাগ নিজেকে সংশোধন করে নেওয়ার সুযোগ পাবে এবং ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট সেবার মান উন্নয়নে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন।
- দিন দিন সেবার মান উন্নত হবে। ফলে নিজেদের মধ্যে হতাশা / ক্ষোভ এবং **Conflict** দূর হবে।
- নিজেদের মাঝে **Team Spirit** বাড়বে এবং সামগ্রিক ভাবে পারস্পরিক আস্থা ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি পাবে।

৭) উদ্ভাবনী আইডিয়া / উদ্যোগের শিরোনাম:

সেবার মান উৎকর্ষতার নিমিত্ত সেবা প্রদানকারী বিভাগ সমূহের প্রদানকৃত সেবার ডিজিটাল পদ্ধতিতে মূল্যায়নের মাধ্যমে সেবাকে পরমাপযোগ্য মানদণ্ডে নিয়ে আসা।

৮) উদ্ভাবনী আইডিয়া / উদ্যোগ গ্রহণের তারিখ: ২০/১০/২০২০

৯) উপকারভোগীর (আনুমানিক) সংখ্যা ও ধরণ: এপিএসসিএল এর সর্বস্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দ (আনুমানিক ৮৭০ জন)।

১০) উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কী আছে যা পূর্বে ছিল না কিংবা বাস্তবায়ন করা হয়নি?

পূর্বে এই ধরণের কোন উদ্যোগ গ্রহণ করা হয় নি।

১১) উদ্যোগ বাস্তবায়নের সাথে অন্য কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান জড়িত আছে?

এপিএসসিএল কর্তৃপক্ষ, এই আর এম এবং এম আই এস ও আইসিটি বিভাগ।

১২) আনুমানিক বাস্তবায়ন ব্যয় ও সময়কাল:

প্রকৃত ব্যয়ঃ ২৪৮,৪০০/= (দুই লক্ষ আটচল্লিশ হাজার চার শত টাকা মাত্র), সময়কালঃ ইতোমধ্যে বাস্তবায়িত।

১৩) মন্তব্য (যদি থাকে):

“Digital Feedback System in APSCCL” শীর্ষক একটি **Software** এর লিংক এপিএসসিএল এর ওয়েবসাইটে সংযোজন করা হয়েছে। এপিএসসিএল এর সকল এমপ্লয়ি উক্ত সফটওয়্যার এ লগ ইন করে সেবা প্রদানকারী বিভিন্ন বিভাগ থেকে প্রাপ্ত সেবার ব্যাপারে ফিডব্যাক দিতে পারেন এবং এডমিন কর্তৃক পাবলিশকৃত বিভিন্ন বিভাগের প্রাপ্ত ফিডব্যাক দেখতে পারবেন।