



ISO 9001, ISO 14001 &
OHSAS18001 Certified.

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION
BOARD

কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা।
ফোন# ০২-৮৯০০৫৭৫, ০১৭৯২৬২৩৪৬৭
মেইল brebcontrolroom@gmail.com

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২২.১২

নির্বাহী পরিচালক,
বাংপবিবো, ঢাকা।

তারিখঃ- ০৪/০১/২০২২খ্রিঃ

বিষয়ঃ বাংপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত ডিসেম্বর-২০২১ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে “বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড”-এর সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তরের সার্বিক তত্ত্বাবধানে সদর দপ্তরস্থ মূল ভবনের ৭ম তলায় স্থাপিত “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন নিয়ে তুলে ধরা হলো। উল্লেখ্য ডিসেম্বর মাসে মোট ১১ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১১ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ ডিসেম্বর -২০২১খ্রিঃ

| ক্রঃ নং | সংস্থা/কোম্পানী | প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা | সংশ্লিষ্ট সংস্থা/কোম্পানীতে প্রেরিত অভিযোগ সংখ্যা | নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা | পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা | মন্তব্য |
|---------|----------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ০১ | বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড | ১১ টি | (ক) বাংপবিবো'র ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ০৬ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা=০১ (গ) অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা=০৪ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা=১১টি | ১১ টি | নাই | ডিসেম্বর মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই। |

এমতাবস্থায়, বাংপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে প্রেরণ করা হলো।

(মো: রফিকুল ইসলাম)
পরিচালক (চ: দা:)

অনুলিপিঃ-

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ/প্রকল্প), বাংপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক আর্থিক মনিটরিং (উঃ/দঃ)/ পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন(কেঃঅঃ/উঃ অঃ/দঃঅঃ/পূঃঅঃ/পঃঅঃ)পরিদপ্তর, বাংপবিবো, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ইনভেশন কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি পরিদপ্তর, বাংপবিবো ঢাকা।
আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। পরিচালক, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর, বাংপবিবো, ঢাকা।
- ৫। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাংপবিবো, ঢাকা।
- ৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাংপবিবো, ঢাকা।

(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

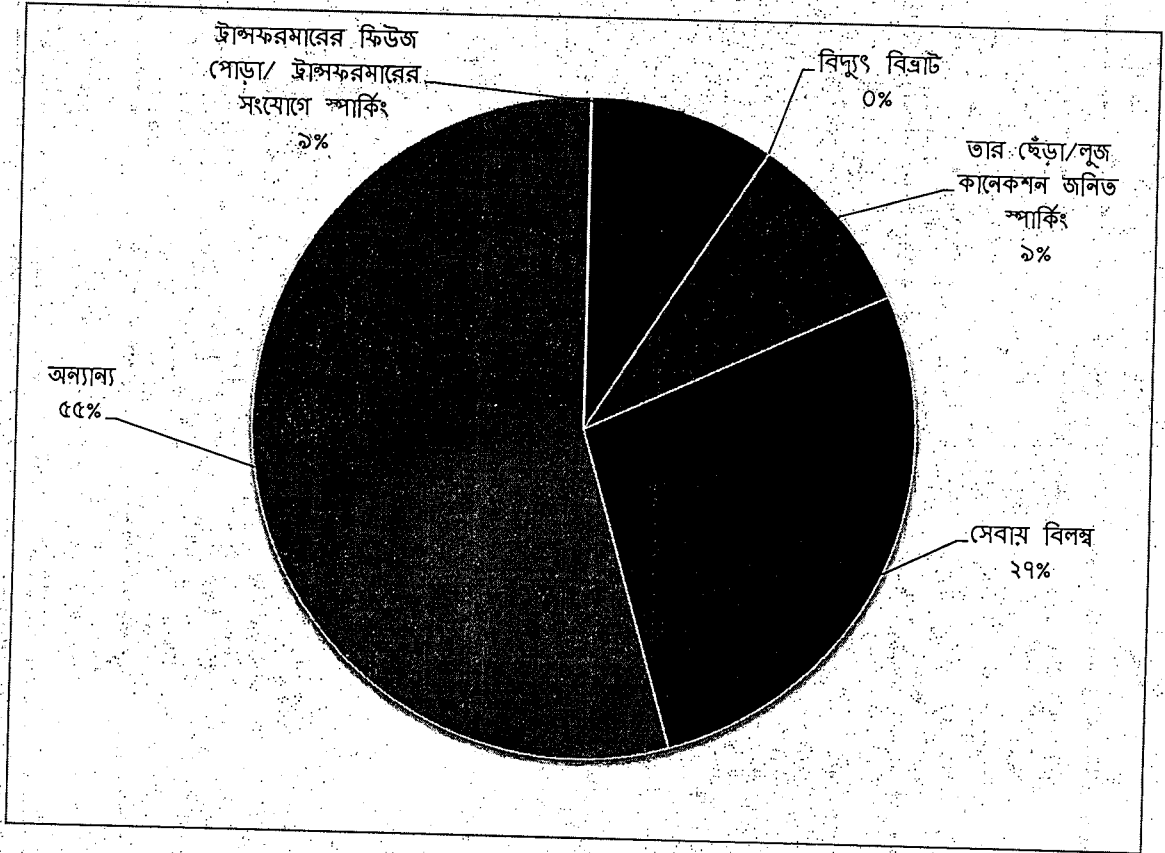
বাপবিবোর "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত ডিসেম্বর-২০২১ সালের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

| Sl no. | Complaint Date | Track ID | Subject | Status | Resolved Date As Per (Complain.mpemr.gov.bd) |
|--------|-------------------|--------------|-------------------------------------|-----------|----------------------------------------------|
| 1 | 27 December, 2021 | BREB-0101912 | অন্যান্য | Completed | 31 December, 2021 |
| 2 | 23 December, 2021 | BREB-0101548 | অন্যান্য | Completed | 23 December, 2021 |
| 3 | 22 December, 2021 | BREB-0101512 | অন্যান্য | Completed | 29 December, 2021 |
| 4 | 04 December, 2021 | BREB-0099815 | মিটার সংক্রান্ত সমস্যা | Completed | 20 December, 2021 |
| 5 | 04 December, 2021 | BREB-0099814 | মিটার সংক্রান্ত সমস্যা | Completed | 20 December, 2021 |
| 6 | 04 December, 2021 | BREB-0099811 | বিল সংশোধন | Completed | 20 December, 2021 |
| 7 | 03 December, 2021 | BREB-0099730 | অন্যান্য | Completed | 06 December, 2021 |
| 8 | 01 December, 2021 | BREB-0099606 | অন্যান্য | Completed | 01 December, 2021 |
| 9 | 01 December, 2021 | BREB-0099605 | ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/লট | Completed | 01 December, 2021 |
| 10 | 01 December, 2021 | BREB-0099604 | মিটার সংক্রান্ত সমস্যা | Completed | 01 December, 2021 |
| 11 | 01 December, 2021 | BREB-0099559 | অন্যান্য | Completed | 05 December, 2021 |

সংযুক্তি

ডিসেম্বর-২০২১ মাসের গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

| অভিযোগের ধরণ | অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা | অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা | শতাংশ |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------|
| ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের সংযোগে স্পার্কিং | ১ | ১০০% | ১০০% |
| বিদ্যুৎ বিত্রাট | ০ | ০% | ০% |
| তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন জনিত স্পার্কিং | ১ | ১০০% | ১০০% |
| সেবায় বিলম্ব | ৩ | ১০০% | ১০০% |
| অন্যান্য | ৬ | ১০০% | ১০০% |
| | ১১ | ১০০% | ১০০% |



(Handwritten signature)