



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. ০০

তারিখঃ- ০৮/০২/২০২২খ্রিঃ

নির্বাহী পরিচালক,
বাপবিবো, ঢাকা।

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত জানুয়ারি-২০২২ 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 নিম্নে তুলে ধরা হলো। উল্লেখ্য জানুয়ারি মাসে মোট ১৯ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৯ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ জানুয়ারি -২০২২ খ্রিঃ

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	১৯ টি	(ক)বাপবিবো'র ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ১৫ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা=০১ (গ)অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা=০৩ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা=১৯টি	১৯ টি	নাই	জানুয়ারি মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

এমতাবস্থায়, বাপবিবো'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:)

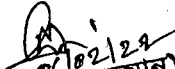
অনুলিপিঃ-

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

(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

বাণববো'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত জানুয়ারি-২০২২ সালের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাবলির মাসিক প্রতিবেদন।

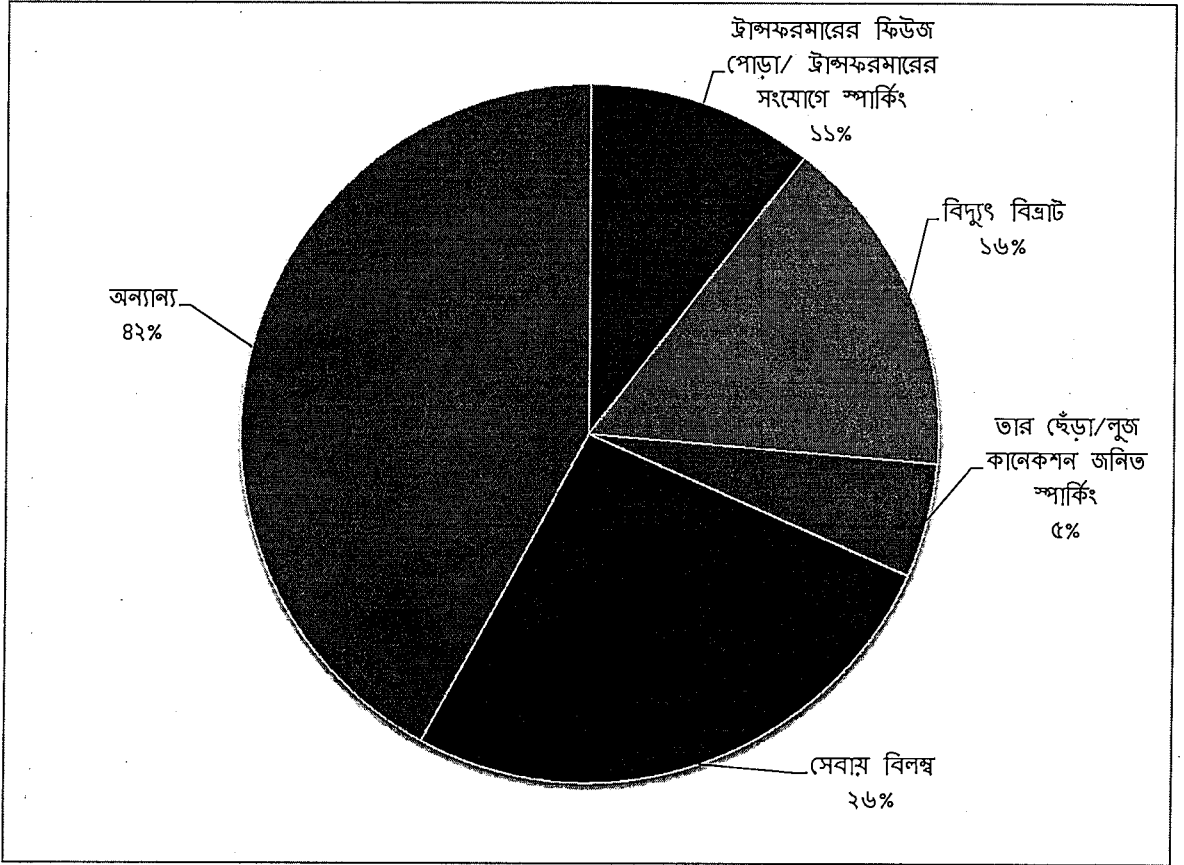
Sl no.	Complaint Date	Track ID	Subject	Status	Resolved Date As Per (Complain.mpemr.gov.bd)
1	31 January, 2022	BREB-0103861	Other's	Completed	31 January, 2022
2	30 January, 2022	BREB-0103762	Load shedding/scheduled outages	Completed	30 January, 2022
3	30 January, 2022	BREB-0103761	Other's	Completed	30 January, 2022
4	29 January, 2022	BREB-0103650	Meter/Reading Related Problem	Completed	29 January, 2022
5	29 January, 2022	BREB-0103645	Other's	Completed	29 January, 2022
6	29 January, 2022	BREB-0103644	Meter/Reading Related Problem	Completed	29 January, 2022
7	19 January, 2022	BREB-0102722	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed	19 January, 2022
8	19 January, 2022	BREB-0102720	অন্যান্য	Completed	20 January, 2022
9	19 January, 2022	BREB-0102719	অন্যান্য	Completed	20 January, 2022
10	19 January, 2022	BREB-0102711	নতুন সংযোগ	Completed	29 January, 2022
11	19 January, 2022	BREB-0102705	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed	19 January, 2022
12	19 January, 2022	BREB-0102704	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed	19 January, 2022
13	19 January, 2022	BREB-0102703	অন্যান্য	Completed	19 January, 2022
14	19 January, 2022	BREB-0102701	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed	19 January, 2022
15	18 January, 2022	BREB-0102650	অবৈধ বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের জন্য আইনানুগ	Completed	29 January, 2022
16	18 January, 2022	BREB-0102629	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed	18 January, 2022
17	18 January, 2022	BREB-0102626	অন্যান্য	Completed	18 January, 2022
18	02 January, 2022	BREB-0102450	অন্যান্য	Completed	15 January, 2022
19	02 January, 2022	BREB-0102448	ডিউ ডেটের কিছু দিন পূর্বে বিল পাওয়া	Completed	18 January, 2022



 (মজিবুর রহমান)
 সহকারী প্রকৌশলী
 সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
 বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা।

সংযুক্তি

জানুয়ারি -২০২২ মাসের গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা	মন্তব্য
ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের সংযোগে স্পার্কিং	২	১০০%	
বিদ্যুৎ বিত্রাট	৩	১০০%	
তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন জনিত স্পার্কিং	১	১০০%	
সেবায় বিলম্ব	৫	১০০%	
অন্যান্য	৮	১০০%	
	১৯	১০০%	




০৬/০২/২২
মজিবুর রহমান
সহকারী প্রকৌশলী
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা।