



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
ই-মেইল# brebcontrolroom@gmail.com

তারিখঃ-০১/০২/২০২১খ্রিঃ

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২১. ৬০

পরিচালক,
একএমটি পরিদপ্তর,
বাপবিবো, ঢাকা।

বিষয়ঃ বাপবিবোর “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত জানুয়ারি-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 নিম্নে তুলে ধরা হলো। উল্লেখ্য জানুয়ারি মাসে মোট ৪৪ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ৪৪টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ জানুয়ারি -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	৪৪ টি	(ক) বাপবিবোর ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ৪০ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা=০২ টি (গ) অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা=০২ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা=৪৪ টি	৪৪ টি	নাই	জানুয়ারি মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

এমতাবস্থায়, বাপবিবোর “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: দাঃ)
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর।

অনুলিপিঃ-

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ)/নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন(কে:অঃ) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ইনভেশন কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো ঢাকা। আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। পরিচালক, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।

(সাক্ষির আহমেদ হুইয়া)
সহকারী প্রকৌশলী
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর

জানুয়ারি-২০২১ মাসের গৃহীত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

S/N	Date	Track No	Subject	Status
1	30 January, 2021	BREB-0065453	সার্ভিস সম্পর্কিত সমস্যা	Completed
2	30 January, 2021	BREB-0065439	বিচ্ছিন্ন	Completed
3	29 January, 2021	BREB-0065401	অন্যান্য	Completed
4	29 January, 2021	BREB-0065395	অতিরিক্ত বিল	Completed
5	29 January, 2021	BREB-0065392	অতিরিক্ত বিল	Completed
6	27 January, 2021	BREB-0065131	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
7	26 January, 2021	BREB-0065058	সার্ভিস ভারের পরিবর্তন	Completed
8	26 January, 2021	BREB-0065055	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
9	26 January, 2021	BREB-0065053	বিচ্ছিন্ন	Completed
10	25 January, 2021	BREB-0064916	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
11	24 January, 2021	BREB-0064813	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
12	24 January, 2021	BREB-0064811	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
13	23 January, 2021	BREB-0064759	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
14	22 January, 2021	BREB-0064690	অন্যান্য	Completed
15	21 January, 2021	BREB-0064643	পূর্ণ সংযোগ	Completed
16	21 January, 2021	BREB-0064635	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
17	21 January, 2021	BREB-0064634	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
18	20 January, 2021	BREB-0064589	এল টি / এইছ টি তার ছেঁড়া	Completed
19	20 January, 2021	BREB-0064588	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
20	20 January, 2021	BREB-0064573	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
21	20 January, 2021	BREB-0064547	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
22	19 January, 2021	BREB-0064488	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
23	18 January, 2021	BREB-0064408	সার্ভিস সম্পর্কিত সমস্যা	Completed
24	18 January, 2021	BREB-0064405	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
25	15 January, 2021	BREB-0064275	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
26	14 January, 2021	BREB-0064242	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
27	14 January, 2021	BREB-0064200	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে	Completed
28	13 January, 2021	BREB-0064179	অতিরিক্ত বিল	Completed
29	13 January, 2021	BREB-0064161	এল টি / এইছ টি তার ছেঁড়া	Completed
30	12 January, 2021	BREB-0064115	অন্যান্য	Completed
31	12 January, 2021	BREB-0064110	বিদ্যুৎ নাই (আংশিক)	Completed
32	11 January, 2021	BREB-0064073	অন্যান্য	Completed
33	11 January, 2021	BREB-0064058	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
34	11 January, 2021	BREB-0064055	বাসা/পোল বিদ্যুতায়িত	Completed
35	11 January, 2021	BREB-0064052	পূর্ণ সংযোগ	Completed
36	10 January, 2021	BREB-0064025	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
37	09 January, 2021	BREB-0063950	নতুন সংযোগ	Completed


 (Sabbir Ahamed Bhuiyan)
 Asst. Engineer

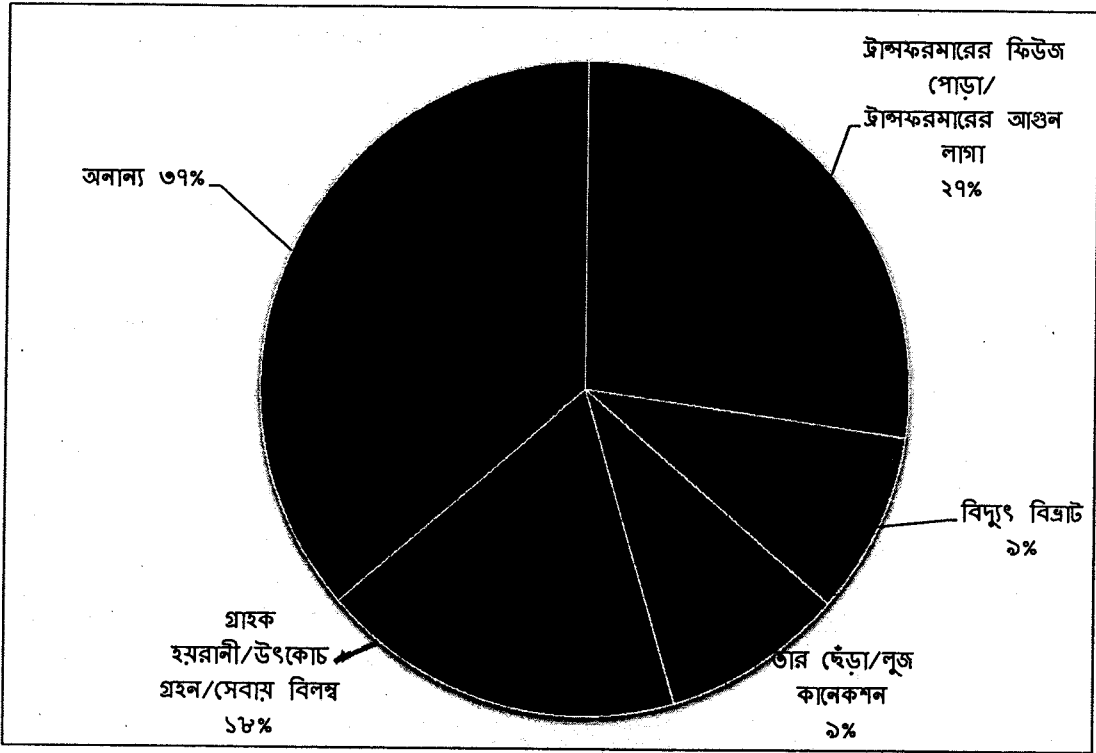
38	08 January, 2021	BREB-0063944	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
39	07 January, 2021	BREB-0063915	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
40	07 January, 2021	BREB-0063911	নতুন সংযোগ	Completed
41	07 January, 2021	BREB-0063895	বিচ্ছিন্ন	Completed
42	03 January, 2021	BREB-0063714	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
43	03 January, 2021	BREB-0063713	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
44	02 January, 2021	BREB-0063669	অন্যান্য	Completed


 Sabir Ahamed Bhuiyan
 Asst. Engineer
 Directorate Of System Operation
 BREB, Dhaka

সংযুক্তি

জানুয়ারি ২০২০ খ্রি. মাসের বাণবিবো'র কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্র কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ

অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের হার	মন্তব্য
ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের আগুন লাগা	১২	১২	১০০%	
বিদ্যুৎ বিতরণ	৪	৪	১০০%	
তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন	৪	৪		
গ্রাহক হয়রানী/উৎকোচ গ্রহন/সেবায় বিলম্ব	৮	৮	১০০%	
অন্যান্য	১৬	১৬	১০০%	
মোট	৪৪	৪৪	১০০%	



Sabbir Ahamed Bhuiyan
01/02/21
(Sabbir Ahamed Bhuiyan)
Asst. Engineer
Directorate Of System Operation
BREB, Dhaka