



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. ৪২৬

তারিখঃ- ০৪/০৮/২০২২খ্রিঃ

মহাপরিচালক,
পাওয়ার সেল, বিদ্যুৎ ভবন,
১, আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত জুলাই-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 সদর দপ্তরস্থ মূল ভবনের ৭ম তলায় স্থাপিত “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত এবং ৮০ টি সমিতি হতে প্রাপ্ত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন নিয়ে উল্লেখ হলো। উল্লেখ্য জুলাই মাসে মোট ১,৯১,২৫৮টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১,৯১,২৫৮ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ জুলাই -২০২২ খ্রিঃ

ক্রঃ নং	সংস্থা/কোম্পানী	অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	ম্যানুয়ালি প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	১৫টি	১,৯১২,৪৩ টি	১,৯১,২৫৮টি	১,৯১,২৫৮টি	নাই	জুলাই মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

এমতাবস্থায়, গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে প্রেরণ করা হলো।

(মো: রফিকুল ইসলাম)
পরিচালক (চ: দা:)

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ/প্রকল্প), নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক আর্থিক মনিটরিং (উঃ/দঃ)/ পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন(কেঃঅঃ/উঃ অঃ/দঃঅঃ/পূঃঅঃ/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

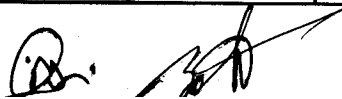
বাবিবো'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত জুলাই-২০২২ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

SI no	Complaint Date	Track ID	Subject	Status	Resolved Date As per(complain.mpe mr.gov.bd)
1	03 July, 2022	BREB-0117521	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	03 July, 2022
2	04 July, 2022	BREB-0117551	Other's	Completed	04 July, 2022
3	05 July, 2022	BREB-0117554	Voltage Up & Down	Completed	05 July, 2022
4	19 July, 2022	BREB-0118349	Payment Related Problem	Completed	19 July, 2022
5	20 July, 2022	BREB-0118488	Billing Correction	Completed	20 July, 2022
6	29 July, 2022	BREB-0118689	No Electricity (Own Apartment)	Completed	29 July, 2022
7	29 July, 2022	BREB-0118692	Over Billing	Completed	29 July, 2022
8	29 July, 2022	BREB-0118693	Over Billing	Completed	29 July, 2022
9	31 July, 2022	BREB-0118807	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
10	31 July, 2022	BREB-0118808	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
11	31 July, 2022	BREB-0118810	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
12	31 July, 2022	BREB-0118812	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
13	31 July, 2022	BREB-0118813	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
14	31 July, 2022	BREB-0118814	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022
15	31 July, 2022	BREB-0118815	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 July, 2022

bn *bn* *bn*

বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (জুলাই-২০২২)

ক্রঃনং	পবিসের নাম	মোট অভিযোগ কেন্দ্রের সংখ্যা (সদর দপ্তরসহ)	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিরসনকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিং অভিযোগ সংখ্যা	৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন
১	ঢাকা-১	২৪	২০৫৯	২০৫৯	০	০
২	ঢাকা-২	১২	৬৩৭	৬৩৭	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৪	২৪৩২	২৪৩২	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৩	৮৬০	৮৬০	০	০
৫	নরসিংদী-১	১২	১৪০১	১৪০১	০	০
৬	নরসিংদী-২	৩৩	৩৩০৭	৩৩০৭	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৭	১৭৪৭	১৭৪৭	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৯	১৪০৮	১৪০৮	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	১৯৭০	১৯৭০	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৭	১৯৮৭	১৯৮৭	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	৩১২২	৩১২২	০	০
১২	গাজীপুর-২	৯	১৪১৪	১৪১৪	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	২৭১৪	২৭১৪	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	২৫	৪১১৯	৪১১৯	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৩	২৩৬২	২৩৬২	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৩	১৩২১	১৩২১	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৭	৩৫০৯	৩৫০৯	০	০
১৮	ফেনী	২৭	২১৬৩	২১৬৩	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৫	৩০৮৬	৩০৮৬	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	১১১৫	১১১৫	০	০
২১	বাগেরহাট	২৩	২৫৮৬	২৫৮৬	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	২০৩০	২০৩০	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	১৭৯৬	১৭৯৬	০	০
২৪	খুলনা	২৪	১৭৬৭	১৭৬৭	০	০
২৫	রাজশাহী	১৯	১৫৬৩	১৫৬৩	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	১৯	১৬০৯	১৬০৯	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	২৭৯০	২৭৯০	০	০
২৮	নাটোর-২	১৯	১৭৩২	১৭৩২	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৭৮১	৭৮১	০	০
৩০	পাবনা-২	১৯	১৬৪৮	১৬৪৮	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	১৪	২৫৪৫	২৫৪৫	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১৫৩২	১৫৩২	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৭	২৩৩৮	২৩৩৮	০	০
৩৪	বগুড়া-২	১৪	২৩৩১	২৩৩১	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	১৯৩৩	১৯৩৩	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	২৭৪১	২৭৪১	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	১৮	১৭৪০	১৭৪০	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২২	২৪৫০	২৪৫০	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২০	২২৬৮	২২৬৮	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৬	১৭০৪	১৭০৪	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	১৩৩৫	১৩৩৫	০	০



ক্রঃনং	পবিসের নাম	মোট অভিযোগ কেন্দ্রের সংখ্যা (সদর দপ্তরসহ)	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিরসনকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিং অভিযোগ সংখ্যা	৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন
৪২	চাঁদপুর-১	১২	১৫৭৮	১৫৭৮	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১৩২৪	১৩২৪	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৪৫	৪৮৫২	৪৮৫২	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৫	৩৩৩৫	৩৩৩৫	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৫	৪৪৯৬	৪৪৯৬	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	২৮৯১	২৮৯১	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২১	২০৪৪	২০৪৪	০	০
৪৯	জামালপুর	২৪	১৩৫৯	১৩৫৯	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৪৭	৩৮৫০	৩৮৫০	০	০
৫১	নেত্রকোণা	৩৯	৩৬৩৮	৩৬৩৮	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১৩৬৬	১৩৬৬	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	২৩২৯	২৩২৯	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	১৩২৫	১৩২৫	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৭	১৮৮৯	১৮৮৯	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩১	৩৮৭৯	৩৮৭৯	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	৪২৯৮	৪২৯৮	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৩	২৮৮০	২৮৮০	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	২১৯৯	২১৯৯	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	২০৯৮	২০৯৮	০	০
৬১	পিরোজপুর	২৮	২৭৪৩	২৭৪৩	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৪	৬৬৯৩	৬৬৯৩	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	৩২৯১	৩২৯১	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	১৪৫৭	১৪৫৭	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৭	৩৮৬৯	৩৮৬৯	০	০
৬৬	রংপুর-২	১৯	৩২৭৩	৩২৭৩	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	১৯	৩১০৭	৩১০৭	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৬	২০৮১	২০৮১	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৩	৩২৪৭	৩২৪৭	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	২১	৪৫৫০	৪৫৫০	০	০
৭১	নীলফামারী	১২	১৯৩৮	১৯৩৮	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	১৯৫৭	১৯৫৭	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	২৫৭৭	২৫৭৭	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	২৪৯১	২৪৯১	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	২৩৬৫	২৩৬৫	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	২৯৭৩	২৯৭৩	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	২৩৪৪	২৩৪৪	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	১৩৫৪	১৩৫৪	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	২৪২৭	২৪২৭	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	৯২৪	৯২৪	০	০
	মোট=	১৭৭৬	১৯১২৪৩	১৯১২৪৩		

sm

Am

8/1/22

মোঃ মফিজুল ইসলাম
সিনিয়র সহকারী সচিব
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
সংস্করণ (১৬/১১/১৩)

মফিজুল ইসলাম
(১৪/১১/১৩)
সিনিয়র সহকারী সচিব