



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-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২৩.

১৬

তারিখঃ- ০৬/০২/২০২৩খ্রিঃ

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

বিষয়ঃ বাপবিবোর “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত জানুয়ারি-২০২৩ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।

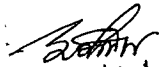
সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ।

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 নিম্নে উল্লেখ হলো। উল্লেখ্য জানুয়ারি মাসে মোট ১৩৩,৩৪৪ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৩৩,৩৪৪ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ জানুয়ারি -২০২৩ 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	১৯ টি	১৩৩,৩২৫ টি	১৩৩,৩৪৪ টি	১৩৩,৩৪৪ টি	নাই	জানুয়ারি মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

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


৬/২/২৩
(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) 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।


০৬/০২/২৩
(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

বাবিবো'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র" - এ গৃহীত জানুয়ারি-২০২৩ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

Sl no	Complaint Date	Track ID	Subject	Status	Resolved Date As per(complain.mpemr.gov.bd)
1	24 January, 2023	BREB-0117704	New Application	Completed	24 January, 2023
2	24 January, 2023	BREB-0117707	New Application	Completed	24 January, 2023
3	24 January, 2023	BREB-0117708	Service Related Complaint	Completed	24 January, 2023
4	24 January, 2023	BREB-0117709	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	24 January, 2023
5	24 January, 2023	BREB-0117710	Other's	Completed	24 January, 2023
6	24 January, 2023	BREB-0117711	Other's	Completed	24 January, 2023
7	24 January, 2023	BREB-0117712	Other's	Completed	24 January, 2023
8	24 January, 2023	BREB-0117723	Firing	Completed	24 January, 2023
9	24 January, 2023	BREB-0117724	Firing	Completed	24 January, 2023
10	26 January, 2023	BREB-0117918	Billing Correction	Completed	26 January, 2023
11	26 January, 2023	BREB-0117919	Billing Correction	Completed	26 January, 2023
12	26 January, 2023	BREB-0117920	Billing Correction	Completed	26 January, 2023
13	27 January, 2023	BREB-0117942	No Electricity (Single)	Completed	27 January, 2023
14	27 January, 2023	BREB-0117946	Service Wire Change	Completed	27 January, 2023
15	27 January, 2023	BREB-0117947	Service Wire Change	Completed	27 January, 2023
16	28 January, 2023	BREB-0117961	Other's	Completed	28 January, 2023
17	30 January, 2023	BREB-0118115	Firing	Completed	30 January, 2023
18	30 January, 2023	BREB-0118116	Other's	Completed	30 January, 2023
19	30 January, 2023	BREB-0118117	Other's	Completed	30 January, 2023

on

M



বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (জানুয়ারি-২০২৩)

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	১৬	১৫৪০	১৫৪০	০	০
২	ঢাকা-২	১২	৫৮৯	৫৮৯	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৬	১৭৬৮	১৭৬৮	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৩	৫৩১	৫৩১	০	০
৫	নরসিংদী-১	৩৩	২৩৭০	২৩৭০	০	০
৬	নরসিংদী-২	৩৩	২৩৭০	২৩৭০	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৬	১৪৩১	১৪৩১	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৯	১১৫০	১১৫০	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	২৬৪৪	২৬৪৪	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৭	১৭০৯	১৭০৯	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	২১৩২	২১৩২	০	০
১২	গাজীপুর-২	৮	৯৯১	৯৯১	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	২৪২২	২৪২২	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	৩৫	২৪৯২	২৪৯২	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৪	১৩১১	১৩১১	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৪	৯০৪	৯০৪	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৮	২৫৫৪	২৫৫৪	০	০
১৮	ফেনী	২৭	১৩১৫	১৩১৫	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৫	১৬৬৯	১৬৬৯	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	৮২৬	৮২৬	০	০
২১	বাগেরহাট	২৩	১৪৮৯	১৪৮৯	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	১৩৪৬	১৩৪৬	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	১১৯৪	১১৯৪	০	০
২৪	খুলনা	২৪	৮৫১	৮৫১	০	০
২৫	রাজশাহী	১৯	৯৮৫	৯৮৫	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	২০	১০০৯	১০০৯	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	১৯২৪	১৯২৪	০	০
২৮	নাটোর-২	১৯	৯৭১	৯৭১	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৩১৭	৩১৭	০	০
৩০	পাবনা-২	২০	৯৩৬	৯৩৬	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	১৪	১৬২২	১৬২২	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১১৯৬	১১৯৬	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৮	১২৮৩	১২৮৩	০	০
৩৪	বগুড়া-২	২২	১৬০৭	১৬০৭	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	১২৬৭	১২৬৭	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	১৭৯৪	১৭৯৪	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	১৮	১৩১২	১৩১২	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২২	২৩১১	২৩১১	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২৯	১৬১৬	১৬১৬	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৬	১৩৭১	১৩৭১	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	৯৩৪	৯৩৪	০	০

(Handwritten mark)

(Handwritten signature)

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	১৩	১৩৩৭	১৩৩৭	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১২৯৮	১২৯৮	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৩১	৩৫১৪	৩৫১৪	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৫	২০৪১	২০৪১	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৫	৩৬৬১	৩৬৬১	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	২০০৪	২০০৪	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২২	১৭৮৩	১৭৮৩	০	০
৪৯	জামালপুর	৩৭	২৩৯৪	২৩৯৪	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৪৭	২৫৪১	২৫৪১	০	০
৫১	নেত্রকোণা	২৭	২৪২২	২৪২২	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১১৪৬	১১৪৬	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	১৫১৭	১৫১৭	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	১২৪৮	১২৪৮	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৫	৮৯৬	৮৯৬	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩১	১৯৪৮	১৯৪৮	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	২৬২২	২৬২২	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৫	১৬০৪	১৬০৪	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	১৩২৬	১৩২৬	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	১১৩২	১১৩২	০	০
৬১	পিরোজপুর	২২	১৩৯২	১৩৯২	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৪	৩৭২০	৩৭২০	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	২৪১৬	২৪১৬	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	৭৬৩	৭৬৩	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৯	৩০০৭	৩০০৭	০	০
৬৬	রংপুর-২	২০	২৪৯৭	২৪৯৭	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	২০	২৩৩৭	২৩৩৭	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৭	১৬৬৯	১৬৬৯	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৪	১৯৩০	১৯৩০	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	২৩	৩৫২৬	৩৫২৬	০	০
৭১	নীলফামারী	১৩	১৩৭২	১৩৭২	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	১৬৪৭	১৬৪৭	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	১৫৩২	১৫৩২	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	১৪৯০	১৪৯০	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	১২৬৮	১২৬৮	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	১৯০৬	১৯০৬	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	১৩২৯	১৩২৯	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	৭৩৩	৭৩৩	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	১৮৯৯	১৮৯৯	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	৪০৫	৪০৫	০	০
	মোট=	১৮১৪	১৩৩৩২৫	১৩৩৩২৫	০	০

(Handwritten signature)