



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-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২১. ৬২২

তারিখঃ- ০৬/১২/২০২১খ্রিঃ

নির্বাহী পরিচালক,
বাপবিবো, ঢাকা।

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত নভেম্বর-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 নভেম্বর মাসে মোট ১৭ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৭ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ নভেম্বর -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	১৭ টি	(ক)বাপবিবো'র ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ১০ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা=০০ (গ)অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা=০৭ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা=১৭টি	১৭ টি	নাই	নভেম্বর 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 পরিচালন(কেঃঅঃ/উঃ অঃ/দঃঅঃ/পূঃঅঃ/পঃঅঃ)পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।

৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ইনডেশন 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।

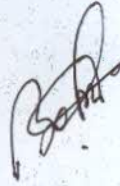
৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।

(মো: মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

বাপবিবোর্ 'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত নভেম্বর-২০২১ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

1	30 Novemver 2021	BREB-0099521	সার্ভিস সম্পর্কিত সমস্যা	Completed
2	30 Novemver 2021	BREB-0099520	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
3	18 Novemver 2021	BREB-0098251	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
4	14 Novemver 2021	BREB-0097822	বিল না পাওয়া	Completed
5	14 Novemver 2021	BREB-0097805	অতিরিক্ত বিল	Completed
6	14 Novemver 2021	BREB-0097754	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
7	13 Novemver 2021	BREB-0097623	অতিরিক্ত বিল	Completed
8	13 Novemver 2021	BREB-0097622	অতিরিক্ত বিল	Completed
9	12 Novemver 2021	BREB-0097621	অতিরিক্ত বিল	Completed
10	12 Novemver 2021	BREB-0097620	অতিরিক্ত বিল	Completed
11	09 Novemver 2021	BREB-0097348	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
12	09 Novemver 2021	BREB-0097347	পুল: সংযোগ	Completed
13	07 Novemver 2021	BREB-0097194	অতিরিক্ত বিল	Completed
14	07 Novemver 2021	BREB-0097095	নির্মান বিল	Completed
15	04 Novemver 2021	BREB-0096967	অন্যান্য	Completed
16	04 Novemver 2021	BREB-0096966	অন্যান্য	Completed
17	01 Novemver 2021	BREB-0096687	অন্যান্য	Completed

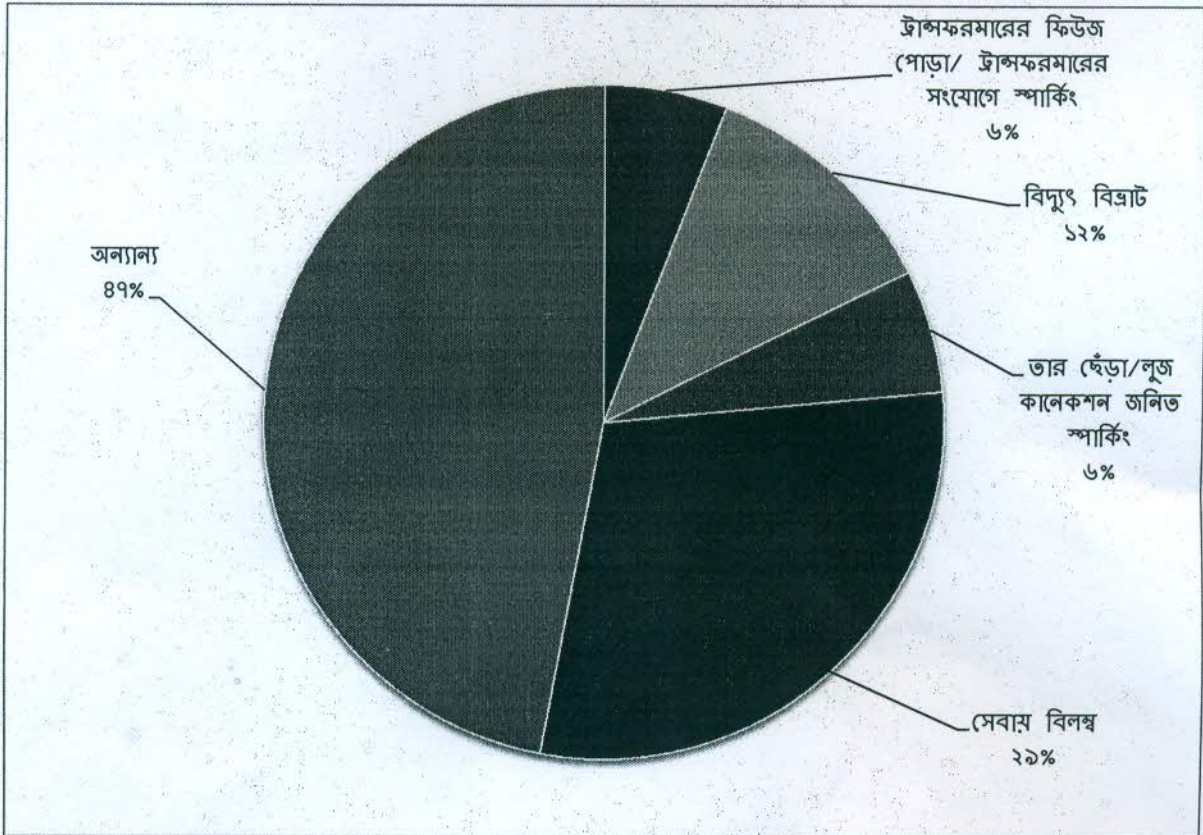




সংযুক্তি

নভেম্বর-২০২১ মাসের গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা	মন্তব্য
ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের সংযোগে স্পার্কিং	১	১০০%	
বিদ্যুৎ বিল্লাট	২	১০০%	
তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন জনিত স্পার্কিং	১	১০০%	
সেবায় বিলম্ব	৫	১০০%	
অন্যান্য	৮	১০০%	
	১৭	১০০%	



[Signature]

[Signature]