



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION
BOARD

ISO 9001, ISO 14001 &
OHSAS18001 Certified.

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২২. ২০৭

নির্বাহী পরিচালক,
বাপবিবো, ঢাকা।

কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা।
ফোন#০২-৮৯০০৫৭৫, ০১৭৯২৬২৩৪৬৭
মেইল brebcontrolroom@gmail.com

তারিখঃ-০৬/০৩/২০২২খ্রিঃ

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত ফেব্রুয়ারি -২০২২ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।

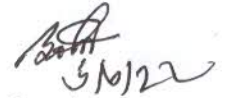
সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ।

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 নিয়ে তুলে ধরা হলো। উল্লেখ্য ফেব্রুয়ারি মাসে মোট ২৯ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ২৯ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ ফেব্রুয়ারি -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	২৯ টি	(ক) বাপবিবো'র ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ১৬ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা=০১ (গ) অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা=১২ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা=২৯টি	২৯ টি	নাই	ফেব্রুয়ারি 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, 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।

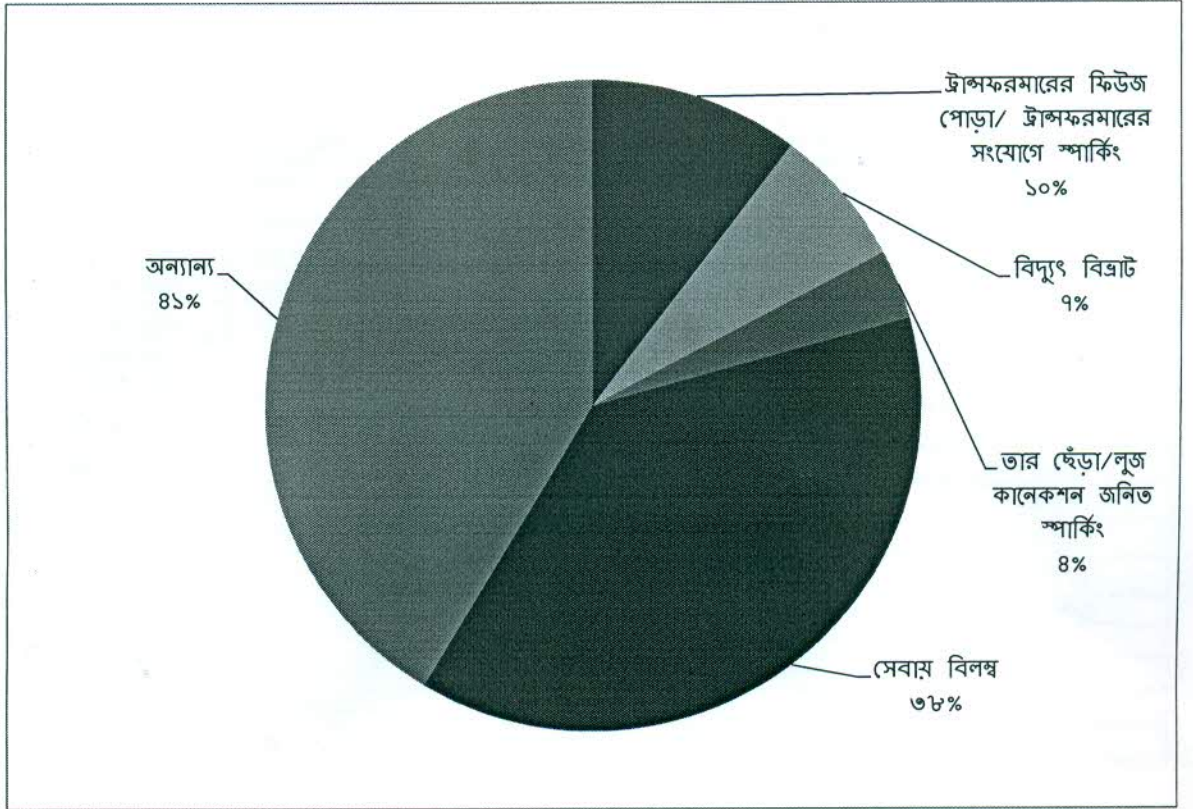
৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।



(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

সংযুক্তি

ফেব্রুয়ারি-২০২২ মাসের গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা	মন্তব্য
ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের সংযোগে স্পার্কিং	৩	১০০%	
বিদ্যুৎ বিদ্রাট	২	১০০%	
তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন জনিত স্পার্কিং	১	১০০%	
সেবায় বিলম্ব	১১	১০০%	
অন্যান্য	১২	১০০%	
	২৯	১০০%	




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

বাণবিবো"র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত ফেব্রুয়ারি-২০২২ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

SI no.	Complaint Date	Track ID	Subject	Status	Resolved Date As Per (Complain.mpemr.gov.bd)
1	19 Feb, 2022	BREB-0105761	Service Related Complaint	Completed	19 Feb, 2022
2	19 Feb, 2022	BREB-0105759	New Application	Completed	27 Feb, 2022
3	19 Feb, 2022	BREB-0105748	অন্যান্য	Completed	19 Feb, 2022
4	19 Feb, 2022	BREB-0105744	অন্যান্য	Completed	19 Feb, 2022
5	19 Feb, 2022	BREB-0105605	Penal Bill	Completed	28 Feb, 2022
6	08 Feb, 2022	BREB-0104849	Payment Related Problem	Completed	08 Feb, 2022
7	08 Feb, 2022	BREB-0104837	Billing Correction	Completed	08 Feb, 2022
8	08 Feb, 2022	BREB-0104836	Billing Correction	Completed	09 Feb, 2022
9	08 Feb, 2022	BREB-0104835	Billing Correction	Completed	09 Feb, 2022
10	08 Feb, 2022	BREB-0104834	Voltage Up & Down	Completed	09 Feb, 2022
11	08 Feb, 2022	BREB-0104790	Load shedding/scheduled outages	Completed	16 Feb, 2022
12	07 Feb, 2022	BREB-0104698	অন্যান্য	Completed	07 Feb, 2022
13	07 Feb, 2022	BREB-0104696	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	07 Feb, 2022
14	07 Feb, 2022	BREB-0104637	Re-Connection	Completed	17 Feb, 2022
15	07 Feb, 2022	BREB-0104636	Re-Connection	Completed	22 Feb, 2022
16	07 Feb, 2022	BREB-0104635	Re-Connection	Completed	13 Feb, 2022
17	06 Feb, 2022	BREB-0104569	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	06 Feb, 2022
18	06 Feb, 2022	BREB-0104510	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	06 Feb, 2022
19	04 Feb, 2022	BREB-0104336	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
20	04 Feb, 2022	BREB-0104335	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
21	04 Feb, 2022	BREB-0104324	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
22	04 Feb, 2022	BREB-0104323	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
23	04 Feb, 2022	BREB-0104321	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
24	04 Feb, 2022	BREB-0104319	অন্যান্য	Completed	04 Feb, 2022
25	03 Feb, 2022	BREB-0104288	New Application	Completed	14 Feb, 2022
26	01 Feb, 2022	BREB-0104055	অন্যান্য	Completed	01 Feb, 2022
27	01 Feb, 2022	BREB-0104054	অন্যান্য	Completed	01 Feb, 2022
28	01 Feb, 2022	BREB-0104053	অন্যান্য	Completed	01 Feb, 2022
29	01 Feb, 2022	BREB-0104052	অন্যান্য	Completed	01 Feb, 2022


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

