



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. ১৫/১৬

তারিখঃ- ২১ কার্তিক, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।
৬ নভেম্বর, ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

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

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

সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০১১.২০০৯(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 অক্টোবর মাসে মোট ১৮৯,৮৯৮ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৮৯,৮৯৮ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ অক্টোবর -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	১,৬১৪ টি	১৮৮,২৮৪ টি	১৮৯,৮৯৮ টি	১৮৯,৮৯৮ টি	নাই	অক্টোবর 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 (স্বঃ দাঃ)

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।

(মো: মাসুম বিল্লাহ আযাদ)
সহকারী প্রকৌশলী

বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (অক্টোবর-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	২৬	২৬৩৪	২৬৩৪	০	০
২	ঢাকা-২	১২	৭৩০	৭৩০	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৭	২৫৩২	২৫৩২	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৩	১০৫৩	১০৫৩	০	০
৫	নরসিংদী-১	১২	১৮৬৩	১৮৬৩	০	০
৬	নরসিংদী-২	৩৪	৩২৭০	৩২৭০	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৬	২৪০৭	২৪০৭	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৯	১৪৩৫	১৪৩৫	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	৬৬৭৩	৬৬৭৩	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৯	১৯৮৬	১৯৮৬	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	৩৩৩১	৩৩৩১	০	০
১২	গাজীপুর-২	৮	১৩৫৭	১৩৫৭	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	২৪৯০	২৪৯০	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	৩৬	৬০০৩	৬০০৩	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৪	২০৮৯	২০৮৯	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৫	১১০৭	১১০৭	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৮	৭৫৬৩	৭৫৬৩	০	০
১৮	ফেনী	২৭	২১৩৩	২১৩৩	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৬	২২২২	২২২২	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	১২২২	১২২২	০	০
২১	বাগেরহাট	২৯	২৫১৪	২৫১৪	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	১৮৮৭	১৮৮৭	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	১৮৩৮	১৮৩৮	০	০
২৪	খুলনা	২৪	১৩০২	১৩০২	০	০
২৫	রাজশাহী	১৪	১৮৮৪	১৮৮৪	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	২০	১২৮২	১২৮২	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	২৫৫৩	২৫৫৩	০	০
২৮	নাটোর-২	১৯	১৯৩৬	১৯৩৬	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৫৯০	৫৯০	০	০
৩০	পাবনা-২	২০	১৬৫৫	১৬৫৫	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	২২	২০৯০	২০৯০	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১৬২৪	১৬২৪	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৮	১৯১০	১৯১০	০	০
৩৪	বগুড়া-২	২২	২৩১০	২৩১০	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	১৮৬৫	১৮৬৫	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	২৪১৩	২৪১৩	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	২০	১৬৬৮	১৬৬৮	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২২	২৬৯৫	২৬৯৫	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২৯	১৮৪১	১৮৪১	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৭	১৫৮৪	১৫৮৪	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	৭১৬	৭১৬	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	১৩	১৬৫৫	১৬৫৫	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১৩২২	১৩২২	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৪৫	৪৮৬০	৪৮৬০	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৬	২৯৮৯	২৯৮৯	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৬	৩৭০২	৩৭০২	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	২৭৬৬	২৭৬৬	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২২	২৩২৯	২৩২৯	০	০
৪৯	জামালপুর	৩৭	২৯২১	২৯২১	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৪৬	২৭৩৫	২৭৩৫	০	০
৫১	নেত্রকোণা	৩৯	২৭৮৮	২৭৮৮	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১৩৯৬	১৩৯৬	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	১৭৭৯	১৭৭৯	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	২৮৪৮	২৮৪৮	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৬	১১৪২	১১৪২	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩২	২৫৮০	২৫৮০	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	৩৬৯৩	৩৬৯৩	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৫	২৩৮৬	২৩৮৬	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	১৭৫৯	১৭৫৯	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	১৫৭১	১৫৭১	০	০
৬১	পিরোজপুর	২২	২১৭৯	২১৭৯	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৬	৫৯৮১	৫৯৮১	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	৩২৬৪	৩২৬৪	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	১১২১	১১২১	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৯	২৮০০	২৮০০	০	০
৬৬	রংপুর-২	২৫	৩০৯৪	৩০৯৪	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	২১	৩০৮৯	৩০৮৯	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৭	১৯৫৭	১৯৫৭	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৪	২৫৬৬	২৫৬৬	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	২৩	৪৮৪৪	৪৮৪৪	০	০
৭১	নীলফামারী	১৩	১৬৩০	১৬৩০	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	১৯৯৭	১৯৯৭	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	১৮৭০	১৮৭০	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	২২৫৯	২২৫৯	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	১৪৪৫	১৪৪৫	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	২৬৪৭	২৬৪৭	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	১৭৭৩	১৭৭৩	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	৬৮৩	৬৮৩	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	২৯১১	২৯১১	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	৬৯৬	৬৯৬	০	০
	মোট=	১৮৫৯	১৮৮২৮৪	১৮৮২৮৪	০	০