



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION
BOARD

ISO 9001, ISO 14001 &
OHSAS18001 Certified.

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. ৭০৩

তারিখঃ- ২১ অগ্রহায়ণ, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।
০৬ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

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

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

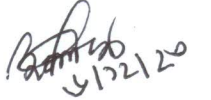
সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ।

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 নভেম্বর মাসে মোট ১৫৬,৬৪৫ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৫৬,৬৪৫ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ নভেম্বর -২০২৩ খ্রিঃ

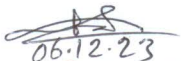
ক্রঃ নং	সংস্থা/কোম্পানী	অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	ম্যানুয়ালি প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	১,৯১২ টি	১৫৪,৭৩৩ টি	১৫৬,৬৪৫ টি	১৫৬,৬৪৫ টি	নাই	নভেম্বর মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

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


(মো: রফিকুল ইসলাম)
পরিচালক (অ: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।


06.12.23
(মো: মাসুম বিল্লাহ আযাদ)
সহকারী প্রকৌশলী

বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (নভেম্বর-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	১৮২০	১৮২০	০	০
২	ঢাকা-২	১২	৬২৫	৬২৫	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৭	১৮৬৮	১৮৬৮	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৪	৯২৪	৯২৪	০	০
৫	নরসিংদী-১	১২	১৫৪৬	১৫৪৬	০	০
৬	নরসিংদী-২	৩৪	২৬১৫	২৬১৫	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৬	১৬১৩	১৬১৩	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৯	১৫৮১	১৫৮১	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	৬১৮৩	৬১৮৩	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৯	২৭০৭	২৭০৭	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	২২৪৬	২২৪৬	০	০
১২	গাজীপুর-২	১৩	৯৯৩	৯৯৩	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	১৭৭২	১৭৭২	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	৩৬	৩৫২৬	৩৫২৬	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৪	১৯২৪	১৯২৪	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৫	১৩০৩	১৩০৩	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৮	৩১৪৩	৩১৪৩	০	০
১৮	ফেনী	২৮	২৬৩০	২৬৩০	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৬	১৭৩৩	১৭৩৩	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	১৩০৬	১৩০৬	০	০
২১	বাগেরহাট	২৯	২০৭৩	২০৭৩	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	১৬৭২	১৬৭২	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	১৫১৪	১৫১৪	০	০
২৪	খুলনা	২৪	১১১২	১১১২	০	০
২৫	রাজশাহী	১৪	১২৪১	১২৪১	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	২০	৯৫৫	৯৫৫	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	১৭৪২	১৭৪২	০	০
২৮	নাটোর-২	১৯	১২০৮	১২০৮	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৪০৯	৪০৯	০	০
৩০	পাবনা-২	১৩	১০১৬	১০১৬	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	২২	১৫১৯	১৫১৯	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১২৪১	১২৪১	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৮	১২৪৪	১২৪৪	০	০
৩৪	বগুড়া-২	২২	১৪৮১	১৪৮১	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	১৩৫৬	১৩৫৬	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	১৫৯৯	১৫৯৯	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	২০	১২৬৮	১২৬৮	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২৪	২৯১২	২৯১২	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২৯	২৪৫৩	২৪৫৩	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৭	১২৩১	১২৩১	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	১৯০৩	১৯০৩	০	০

(Handwritten signatures)

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	১৬৭৪	১৬৭৪	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১৪৩৬	১৪৩৬	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৪৫	৬০৬২	৬০৬২	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৬	২৯৯১	২৯৯১	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৬	২৮৯২	২৮৯২	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	১৭৮৪	১৭৮৪	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২২	১৭০০	১৭০০	০	০
৪৯	জামালপুর	৩৭	১৮৪০	১৮৪০	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৪৬	১৮৪২	১৮৪২	০	০
৫১	নেত্রকোণা	৩৯	২১৬৭	২১৬৭	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১০৩৮	১০৩৮	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	১৬২১	১৬২১	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	২২৬৫	২২৬৫	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৬	৮২৩	৮২৩	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩২	২৩৪১	২৩৪১	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	২৮৩৭	২৮৩৭	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৫	১৭২৩	১৭২৩	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	২০১৭	২০১৭	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	১৯৭৪	১৯৭৪	০	০
৬১	পিরোজপুর	২২	১৯৯৮	১৯৯৮	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৬	৬৬৮৫	৬৬৮৫	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	৩৬০৪	৩৬০৪	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	১৩০১	১৩০১	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৯	২৭৯৬	২৭৯৬	০	০
৬৬	রংপুর-২	২৫	২০৯৫	২০৯৫	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	২১	২০১৬	২০১৬	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৭	১২৩০	১২৩০	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৪	১৯৭৪	১৯৭৪	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	২৩	৩৬০৮	৩৬০৮	০	০
৭১	নীলফামারী	১৩	১২২৬	১২২৬	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	১৪০১	১৪০১	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	১৪১১	১৪১১	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	১৪৭০	১৪৭০	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	১২৪৮	১২৪৮	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	২০৯৯	২০৯৯	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	১৩৩৭	১৩৩৭	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	৪৮১	৪৮১	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	১৯৮৯	১৯৮৯	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	৫৩০	৫৩০	০	০
	মোট=	১৮৬১	১৫৪৭৩৩	১৫৪৭৩৩	০	০

06.12.23
(মোঃ মাসুম বিল্লাহ আযাদ)
সহকারী প্রকৌশলী
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
আরইবি, ঢাকা।