



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](mailto:brebcontrolroom@gmail.com)

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২৫.

৩৫৬

তারিখঃ- ২৬ চৈত্র, ১৪৩১ বঙ্গাব্দ।  
০৯ এপ্রিল, ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ।

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

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত মার্চ-২০২৫ 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 মার্চ মাসে মোট ১,৬৬,৫৭৩ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১,৬৬,৫৭৩ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ মার্চ-২০২৫ খ্রিঃ

| ক্রঃ<br>নং | সংস্থা/কোম্পানী                     | অনলাইনে<br>প্রাপ্ত<br>অভিযোগের<br>সংখ্যা | ম্যানুয়ালি প্রাপ্ত<br>অভিযোগের<br>সংখ্যা | মোট প্রাপ্ত<br>অভিযোগ সংখ্যা | নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগ<br>সংখ্যা | পেন্ডিংকৃত<br>অভিযোগ<br>সংখ্যা | মন্তব্য                                  |
|------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| ১          | ২                                   | ৩                                        | ৪                                         | ৫                            | ৬                                | ৭                              | ৮                                        |
| ০১         | বাংলাদেশ পল্লী<br>বিদ্যুতায়ন বোর্ড | ১৫,৭৯৮ টি                                | ১,৫০,৭৭৫ টি                               | ১,৬৬,৫৭৩ টি                  | ১,৬৬,৫৭৩ টি                      | নাই                            | মার্চ মাসে কোন<br>অভিযোগ পেন্ডিং<br>নাই। |

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

  
(পরিচালক সূত্রধর)  
পরিচালক (কারিগরী)

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (প্রকল্প/পওপ), 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 (মার্চ-২০২৫)

| ক্রঃনং | পবিসের নাম     | মোট অভিযোগ<br>কেন্দ্রের সংখ্যা<br>(সদর দপ্তরসহ) | মোট প্রাপ্ত<br>অভিযোগ সংখ্যা | নিরসনকৃত<br>অভিযোগ সংখ্যা | পেন্ডিং অভিযোগ<br>সংখ্যা | ৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে<br>এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন |
|--------|----------------|-------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ১      | ঢাকা-১         | ২৬                                              | ২৯৬২                         | ২৯৬২                      | ০                        | ০                                                            |
| ২      | ঢাকা-২         | ১২                                              | ৫৪৬                          | ৫৪৬                       | ০                        | ০                                                            |
| ৩      | ঢাকা-৩         | ২৭                                              | ২১৫৪                         | ২১৫৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪      | ঢাকা-৪         | ১৬                                              | ৭২৩                          | ৭২৩                       | ০                        | ০                                                            |
| ৫      | নরসিংদী-১      | ১২                                              | ১৫৫২                         | ১৫৫২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬      | নরসিংদী-২      | ৩৫                                              | ২৫২৫                         | ২৫২৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭      | মানিকগঞ্জ      | ২৭                                              | ১৫৩২                         | ১৫৩২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৮      | মুন্সিগঞ্জ     | ২৯                                              | ১৩৪৯                         | ১৩৪৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৯      | নারায়ণগঞ্জ-১  | ২০                                              | ৪৫৮৫                         | ৪৫৮৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ১০     | নারায়ণগঞ্জ-২  | ২০                                              | ১৩৫৬                         | ১৩৫৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ১১     | গাজীপুর-১      | ২৬                                              | ২১৮২                         | ২১৮২                      | ০                        | ০                                                            |
| ১২     | গাজীপুর-২      | ১৩                                              | ৯১৮                          | ৯১৮                       | ০                        | ০                                                            |
| ১৩     | টাঙ্গাইল       | ৩৮                                              | ২২৩৫                         | ২২৩৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৪     | চট্টগ্রাম-১    | ৩৬                                              | ৩৩০৪                         | ৩৩০৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৫     | চট্টগ্রাম-২    | ২৫                                              | ১৬৯৭                         | ১৬৯৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৬     | চট্টগ্রাম-৩    | ১৫                                              | ১০০১                         | ১০০১                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৭     | কক্সবাজার      | ২৮                                              | ২০৯৯                         | ২০৯৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৮     | ফেনী           | ২৮                                              | ১৯৪৪                         | ১৯৪৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ১৯     | সাতক্ষীরা      | ২৬                                              | ১৫৩৯                         | ১৫৩৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ২০     | মাদারীপুর      | ২১                                              | ১০৯৯                         | ১০৯৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ২১     | বাগেরহাট       | ২৯                                              | ২৩১৭                         | ২৩১৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ২২     | গোপালগঞ্জ      | ২৩                                              | ১৩৮৮                         | ১৩৮৮                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৩     | শরিয়তপুর      | ১৮                                              | ১১০৪                         | ১১০৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৪     | খুলনা          | ৩৬                                              | ১২৪৪                         | ১২৪৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৫     | রাজশাহী        | ১৪                                              | ১৫৩৩                         | ১৫৩৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৬     | চাঁপাইনবাবগঞ্জ | ২০                                              | ১০৪২                         | ১০৪২                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৭     | নাটোর-১        | ১৫                                              | ১৮১৪                         | ১৮১৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৮     | নাটোর-২        | ১৯                                              | ১৩১৮                         | ১৩১৮                      | ০                        | ০                                                            |
| ২৯     | পাবনা-১        | ২৫                                              | ৬৬১                          | ৬৬১                       | ০                        | ০                                                            |
| ৩০     | পাবনা-২        | ২০                                              | ১০৩১                         | ১০৩১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩১     | সিরাজগঞ্জ-১    | ২২                                              | ১৪৬০                         | ১৪৬০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩২     | সিরাজগঞ্জ-২    | ১৫                                              | ১১৮১                         | ১১৮১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৩     | বগুড়া-১       | ১৮                                              | ১১৫৬                         | ১১৫৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৪     | বগুড়া-২       | ২২                                              | ১৭১৯                         | ১৭১৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৫     | জয়পুরহাট      | ১৪                                              | ১৬৯৭                         | ১৬৯৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৬     | নওগাঁ-১        | ২৪                                              | ২১২৬                         | ২১২৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৭     | নওগাঁ-২        | ২০                                              | ১৫৯৯                         | ১৫৯৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৮     | কুমিল্লা-১     | ২৪                                              | ২৫২৩                         | ২৫২৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ৩৯     | কুমিল্লা-২     | ৩০                                              | ১৫৯৪                         | ১৫৯৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪০     | কুমিল্লা-৩     | ১৭                                              | ১১২৭                         | ১১২৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪১     | কুমিল্লা-৪     | ১৩                                              | ৭১৮                          | ৭১৮                       | ০                        | ০                                                            |






| ক্রঃনং | পবিসের নাম  | মোট অভিযোগ<br>কেন্দ্রের সংখ্যা<br>(সদর দপ্তরসহ) | মোট প্রাপ্ত<br>অভিযোগ সংখ্যা | নিরসনকৃত<br>অভিযোগ সংখ্যা | পেন্ডিং অভিযোগ<br>সংখ্যা | ৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে<br>এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন |
|--------|-------------|-------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ৪২     | চাঁদপুর-১   | ১৩                                              | ১৩২৫                         | ১৩২৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৩     | চাঁদপুর-২   | ১৭                                              | ১০৬৫                         | ১০৬৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৪     | নোয়াখালী   | ৪৫                                              | ৩৫৩৪                         | ৩৫৩৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৫     | লক্ষীপুর    | ২৬                                              | ২৮২৬                         | ২৮২৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৬     | ময়মনসিংহ-১ | ২৭                                              | ৯৮০১                         | ৯৮০১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৭     | ময়মনসিংহ-২ | ২৩                                              | ১১৭৩                         | ১১৭৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৮     | ময়মনসিংহ-৩ | ২৩                                              | ১৬৩৩                         | ১৬৩৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ৪৯     | জামালপুর    | ৩৭                                              | ২৩৩৫                         | ২৩৩৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫০     | কিশোরগঞ্জ   | ৪৬                                              | ২১৯৪                         | ২১৯৪                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫১     | নেত্রকোণা   | ৩৯                                              | ১৯০১                         | ১৯০১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫২     | শেরপুর      | ১৬                                              | ১০৪৮                         | ১০৪৮                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৩     | বি.বাড়িয়া | ৩১                                              | ১৬৬০                         | ১৬৬০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৪     | সিলেট-১     | ২৭                                              | ২৫৭৬                         | ২৫৭৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৫     | সিলেট-২     | ১৬                                              | ১০৪৩                         | ১০৪৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৬     | মৌলভীবাজার  | ৩৩                                              | ২৮৮১                         | ২৮৮১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৭     | হবিগঞ্জ     | ৩৪                                              | ২২৬৮                         | ২২৬৮                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৮     | সুনামগঞ্জ   | ২৫                                              | ২২৪০                         | ২২৪০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৫৯     | বরিশাল-১    | ২৫                                              | ১৫৬২                         | ১৫৬২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬০     | বরিশাল-২    | ২২                                              | ১০৫২                         | ১০৫২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬১     | পিরোজপুর    | ২২                                              | ২১৮৯                         | ২১৮৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬২     | পটুয়াখালী  | ৪৮                                              | ৪০১১                         | ৪০১১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৩     | ভোলা        | ২৫                                              | ২৫৬৬                         | ২৫৬৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৪     | ঝালকাঠি     | ১০                                              | ৯১২                          | ৯১২                       | ০                        | ০                                                            |
| ৬৫     | রংপুর-১     | ২৯                                              | ২৯১৬                         | ২৯১৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৬     | রংপুর-২     | ২৬                                              | ২৫০০                         | ২৫০০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৭     | দিনাজপুর-১  | ২২                                              | ২৪৬৯                         | ২৪৬৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৮     | দিনাজপুর-২  | ১৭                                              | ১২৬৩                         | ১২৬৩                      | ০                        | ০                                                            |
| ৬৯     | ঠাকুরগাঁও   | ২৪                                              | ২১০৬                         | ২১০৬                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭০     | কুড়ি-লাল   | ২৩                                              | ৩৫৬০                         | ৩৫৬০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭১     | নীলফামারী   | ১৩                                              | ১৪৮৭                         | ১৪৮৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭২     | গাইবান্ধা   | ১৭                                              | ১৪৯৯                         | ১৪৯৯                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৩     | কুষ্টিয়া   | ২২                                              | ১১৯১                         | ১১৯১                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৪     | মেহেরপুর    | ২১                                              | ১৭৬৭                         | ১৭৬৭                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৫     | যশোর-১      | ২৭                                              | ১৫৬২                         | ১৫৬২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৬     | যশোর-২      | ২৭                                              | ২২০০                         | ২২০০                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৭     | বিনাইদহ     | ২৫                                              | ১২৫৫                         | ১২৫৫                      | ০                        | ০                                                            |
| ৭৮     | মাগুরা      | ১৪                                              | ৯৬৫                          | ৯৬৫                       | ০                        | ০                                                            |
| ৭৯     | ফরিদপুর     | ২৯                                              | ১৯৪২                         | ১৯৪২                      | ০                        | ০                                                            |
| ৮০     | রাজবাড়ি    | ১২                                              | ৬৪৪                          | ৬৪৪                       | ০                        | ০                                                            |
| মোট=   |             | ১,৮৯৬                                           | ১,৫০,৭৭৫                     | ১,৫০,৭৭৫                  | ০                        | ০                                                            |


