

ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ওজোপাডিকোলিঃ) জুলাই-২০২৪ এর অভিযোগ
প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ছক

ওজোপাডিকোলিঃ	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				মোট অভিযোগের সংখ্যা	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার	মন্তব্য
	অন-লাইন (জিআর এস)	কমপ্লেইন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)	নিজস্ব হটলাইন ও ১৬৯৯৯	অন্যান্য মাধ্যম (সরাসরি, ডাকযোগে, রেজিস্টার)				
মোট	৪	৪৮৯	৩১২১	১০৭৩৪	১৪৩৪৮	১৪৩৪৮	১০০%	

Sankar
০৪-০৪-২৬


০৪.০৪.২০২৪

সবুজ সরকার
সহকারী প্রকৌশলী
আইডি নং- ২৯৭১
আইসিটি শাখা, সদর দপ্তর
ওজোপাডিকোলিঃ, খুলনা।

প্রকৌঃ মোঃ মোশাররফ হোসেন
নির্বাহী প্রকৌশলী (সিস্টেম এনালিস্ট)
আইসিটি শাখা, ওজোপাডিকোলিঃ, খুলনা
আইডি নং-২৩৬১
মোবাইল নংঃ ০১৭০০-৭০৯৭১৬

ওজোপাড়িকোর সকল অভিযোগ

জুলাই, ২০২৪

ধরণ	সংখ্যা	শতকরা
বিদ্যুৎ নাই	৪৪৯	৩.৮২%
বিল সম্পর্কিত	১৭৪	১.৪৮%
এইচটি ফিউজ পুড়ে যাওয়া	১	০.০১%
ভোল্টেজ সম্পর্কিত (ভোল্টেজ আপডাউন)	৫৮	০.৪৯%
মিটার সম্পর্কিত	২৮	০.২৪%
প্রি-পেইড মিটারে সিকুয়েন্স মিসিং সমস্যা	২৩৪৪	১৯.৯৬%
প্রি-পেইড মিটারে ভুল রিচার্জ সমস্যা	৬৭	০.৫৭%
অন্যান্য (নতুন সংযোগ, সার্ভিস সম্পর্কিত, পেমেন্ট সংক্রান্ত, বিল না পাওয়া, নাম ও ঠিকানা পরিবর্তন ইত্যাদি) বিষয়ক অনুসন্ধান	৮৬২৪	৭৩.৪৩%
কল সেন্টার থেকে প্রাপ্ত মোট কলের সংখ্যা	১১৭৪৫	১০০%

ওজোপাড়িকো হটলাইন - ১৬১১৭ এবং বিদ্যুৎ সেক্টরের সমন্বিত গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা ও হটলাইন - ১৬৯৯৯ এর কল সংখ্যা নিম্ন ছকাকারে দেখানো হল-

১৬১১৭ থেকে আগত কলের সংখ্যা	১৬৯৯৯ থেকে আগত কলের সংখ্যা	মোট কলের সংখ্যা
১১১৪৮	৫৯৭	১১৭৪৫

ওজোপাড়িকো হটলাইন - ১৬১১৭ এবং বিদ্যুৎ সেক্টরের সমন্বিত গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা ও হটলাইন - ১৬৯৯৯ এর অভিযোগ সংখ্যা নিম্ন ছকাকারে দেখানো হল-

১৬১১৭ থেকে আগত অভিযোগের সংখ্যা	১৬৯৯৯ থেকে আগত অভিযোগের সংখ্যা	মোট অভিযোগের সংখ্যা
৩১২১	৫৯৭	৩৭১৮

GRS এ আগত অভিযোগ:

GRS এ আগত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা
৪	৪	০

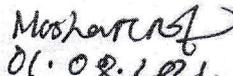
০৬ টি পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেলে ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারের অভিযোগ:

পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল	অভিযোগের সংখ্যা
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, খুলনা	১৮১০
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, বরিশাল	৯৮৯
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, কুষ্টিয়া	১৯৬৪
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, ফরিদপুর	২১৭৩
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, যশোর	৩২৪৪
পরিচালন ও সংরক্ষণ সার্কেল, পটুয়াখালি	৫৫৪
মোট	১০৭৩৪

সকল অভিযোগ:

অভিযোগের মাধ্যম	মোট	নিষ্পন্ন	অনিষ্পন্ন
কল সেন্টার (৩৭১৮) + জিআরএস(৪) + ম্যানুয়াল (১০৭৩৪)	১৪৪৫৬	১৪৪৫৬	০


Nasir Uddin
Sub-Assistant Engineer
ICT Section, Head Quarter
Khulna-9000, ID No-2916


Md. Masum
০১.০৪.২০২৪
মোঃ মোশাররফ হোসেন
নির্বাহী প্রকৌশলী,
সদর দপ্তর, ওজোপাড়িকোলিঃ
বিদ্যুৎ ভবন, কামরা, খুলনা।
মোবাইল নং ৪০১৭২৫-৬৫০২৩৩


প্রকৌঃ মোঃ মাহমুদুল হক
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
আইটি নং-২৬১৭
আইসিটি শাখা, ওজোপাড়িকোলিঃ, খুলনা
মোবাইল নং ০১৭০০-৭৪৭৭২০