স্মারক নং ২৭.২২.৪৭৮৫.০০১.০৬.০০১.২২.৬৩৩ তারিখঃ ২৪/০৩/২০২২ খ্রিঃ

জনাব মোঃ লুৎফুর রহমান
সহকারী সচিব
সুশাসন ও কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা শাখা
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সুশাসন কর্মপরিকল্পসমুহ বাস্তবায়নের মাধ্যমে মাঠপর্যায়ে উন্নয়ন/ সেবামূলক কার্যক্রমের ভিডিও/ ছবি প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র নং-২৭.০০.০০০০.০৯২.৯৯.০০১.২১.৩১১ তারিখঃ ২২ মার্চ ২০২২ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিঃ (ওজোপাডিকো), খুলনা এর সদর দপ্তর কর্তৃক বাস্তবায়িত উন্নয়ন/ সেবামূলক কার্যক্রমের ভিডিও/ ছবি সদয় পরবর্তী ব্যবস্থার জন্যে ই-মেইল (eg_sec2@cabinet.gov.bd) এ প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

24/06/2022

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ওজোপাডিকো, খুলনা।

অনুলিপি:

১. নির্বাহী পরিচালক (অর্থ/প্রকৌশল), ওজোপাডিকো, খুলনা।
২. প্রধান প্রকৌশলী (ওএন্ডএম,এসএন্ডডি/ইএসসিএন্ডএস), ওজোপাডিকো, খুলনা।
৩. মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব), ওজোপাডিকো, খুলনা।
৪. নির্বাহী প্রকৌশলী (সিস্টেম এনালিস্ট), আইসিটি শাখা, ওজোপাডিকো, খুলনা।
৫. দপ্তর নথি।

ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা অ্যাপের ব্যবহার নির্দেশিকা

(শুধুমাত্র গ্রাহকের জন্য)

সম্পাদনা ও উপস্থাপনায়:

প্রকৌ. শাহ্ ইমরান

সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি ডিপার্টমেন্ট, সদরদপ্তর

ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ওজোপাডিকোলি)

সার্বিক সহযোগিতায়:

১. প্রকৌ. মোঃ মোশাররফ হোসেন

নির্বাহী প্রকৌশলী (সিস্টেম এনালিস্ট), আইসিটি ডিপার্টমেন্ট, ওজোপাডিকোলি

২. প্রকৌ. মোঃ নজরুল ইসলাম

উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, আইসিটি ডিপার্টমেন্ট, ওজোপাডিকোলি

৩. প্রকৌ. রাজু আহমেদ

সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি ডিপার্টমেন্ট, ওজোপাডিকোলি

৪. প্রকৌ. দিব্যেন্দু সিংহ সপ্ত

সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি ডিপার্টমেন্ট, ওজোপাডিকোলি

সম্মানিত গ্রাহকগণ ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা অ্যাপ থেকে নিম্নোক্ত সেবা পাবেন:

নিবন্ধন, লগইন, একাউন্ট পরিচালনা	• নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর দিয়ে লগইন করতে পারবেন। • একাউন্ট নম্বরের সাথে নিজ মোবাইল নম্বর দিয়ে নিবন্ধন করা যাবে। • একাউন্টের প্রয়োজনীয় তথ্য দেখতে পারবেন ও আপডেট করতে পারবেন।
পোস্টপেইড বিলিং	• অপরিশোধিত বিল দেখতে পারবেন এবং পেমেন্ট করতে পারবেন। • বিগত ১২ মাসের অনলাইনের মাধ্যমে পরিশোধিত বিলের তথ্য দেখতে পারবেন। • বিগত ১২ মাসের বিদ্যুৎ ব্যবহার তথ্য বারচার্ট গ্রাপের দেখতে পারবেন।
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	• প্রয়োজনীয় তথ্য , গুগল ম্যাপ ও ফাইলের মাধ্যমে অভিযোগ তৈরি করতে পারবেন। • অভিযোগসমূহের সমাধান প্রক্রিয়ার অবস্থা, নির্দেশনা ও কারণ জানতে পারবেন। • গ্রাহকগণ সমাধানকৃত বা বাতিলকৃত অভিযোগসমূহের ফিডব্যাক দিতে পারবেন।
নতুন সংযোগ	• আবেদন করতে পারবেন (সেক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টগুলি আগে মোবাইলে স্ক্যান করে রাখতে হবে)। • আবেদন প্রক্রিয়ার ধাপগুলোর অবস্থা দেখতে পারবেন। • আবেদন ফি (প্রাক্কলন খরচ ও জামানত) পেমেন্ট করতে পারবেন। • আবেদনের ট্র্যাকিং নং ও পিন ভুলে গেলে পুনুরুদ্ধার করতে পারবেন।
যোগাযোগ	• কলসেন্টারে (১৬১১৭) অ্যাপ থেকে সহজে কল করতে পারবেন। • সহজে কাস্টমার কেয়ার ইমেইলে মেইল করতে পারবেন। • সকল দপ্তরের জিওলোকেশন, ঠিকানা, ইমেইল ও ওয়েবসাইট দেখতে পারবেন ও এক্সেস করতে পারবেন। • দপ্তর প্রধান এবং ফিডার ভিত্তিক সুপারভাইজর ও ইনচার্জগণের যোগাযোগের তথ্য পাবেন।
কুইজ ও জরিপ	• বিভিন্ন মেলা ও ক্যাম্পেইনে কুইজ প্রতিযোগিতায় অংশগ্রহন করতে পারবেন। • ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা মূল্যায়ন জরিপে অংশগ্রহন করতে পারবেন।
বিবিধ তথ্য	• বিভিন্ন গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত ডকুমেন্ট ফাইল দেখতে পারবেন। • ওজোপাডিকো কেন্দ্রিয় সামাজিক মাধ্যমগুলো (ফেসবুক, টুইটার...) এক্সেস করতে পারবেন। • ওজোপাডিকো ও বিদ্যুৎ সম্পর্কিত বিভিন্ন খবর পাবেন। • সম্মানিত গ্রাহকগণের সচরাচর প্রশ্নগুলোর উত্তর পাবেন।

কিভাবে ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা অ্যাপ ডাউনলোড ও মোবাইলে ইন্সটল করবেন:

পদ্ধতি-১: আপনার মোবাইল থেকে গুগল প্লেস্টোরে (Play Store) গিয়ে সার্চবারে লিখুন WZPDCL Customer Service তাহলে অ্যাপ সার্চ রেজাল্ট লিস্টের শুরুতে পেয়ে যাবেন অথবা নিচে স্ক্রল করলে পেয়ে যাবেন। তারপর ডাউনলোড ও ইন্সটল করুন।

অথবা-

পদ্ধতি-২: এই লিংকে প্রবেশ করে ডাউনলোড ও ইন্সটল করুন:

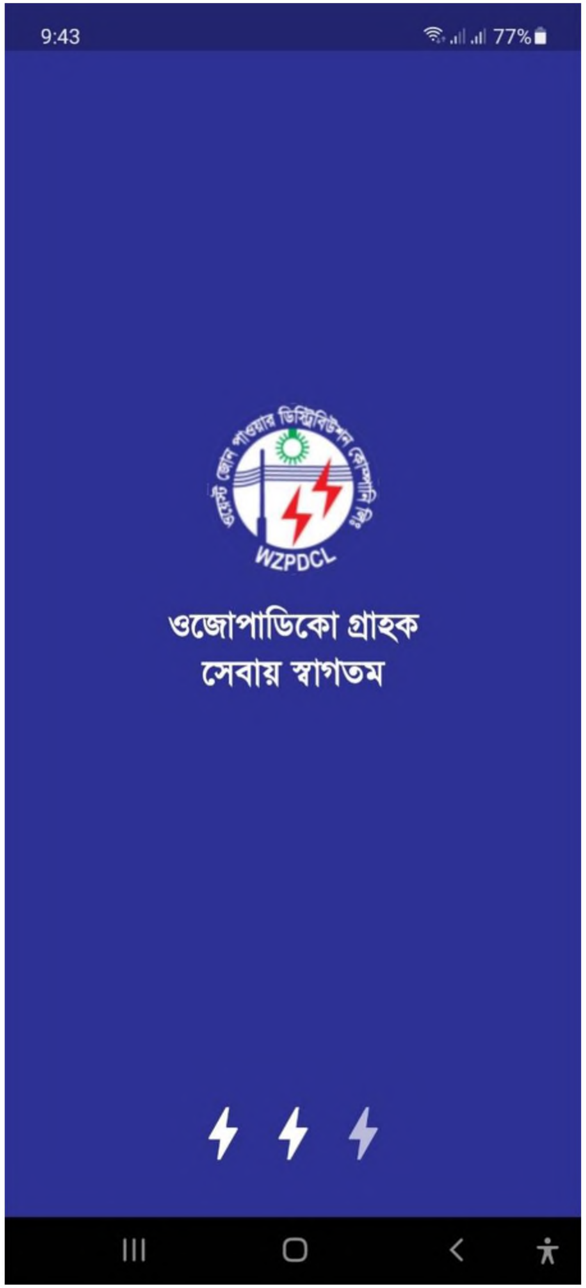
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.adndiginet.wzpdcl_app_flutter

অথবা-

পদ্ধতি-৩: নিচের কিউআর কোড (QR Code) স্ক্যান করুন তারপর ডাউনলোড ও ইন্সটল করুন:

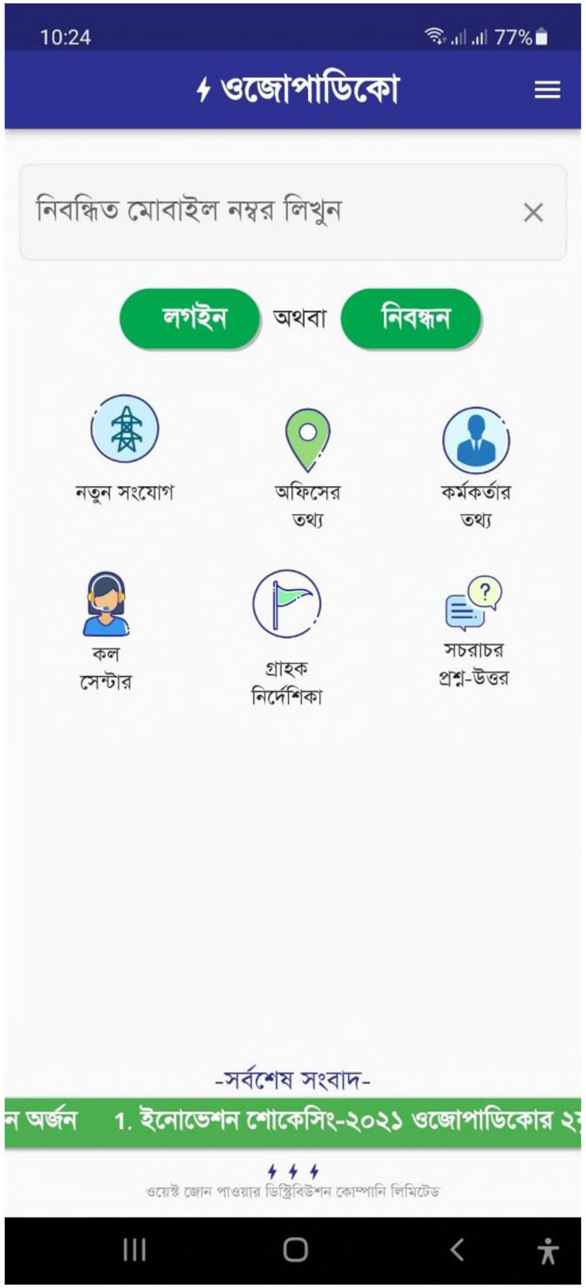
অ্যাপটিতে বাংলা এবং English উভয় ভার্শন রাখা হয়েছে। ভাষা পরিবর্তন করার জন্য স্ক্রিনের ডানপাশের উপরের কর্ণারের মেনু বারে (≡) ক্লিক করে পপআপ লিস্ট আসবে, সেখান থেকে সম্মানিত গ্রাহকগণ ভাষা পরিবর্তন করতে পারবেন।

ভিডিও টিউটরিয়াল দেখতে ক্লিক করুন: youtube.com/playlist



১. অ্যাপ স্বাগতম স্প্ল্যাশ স্ক্রিন:

ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা মোবাইল অ্যাপ ওপেন করলে প্রথমে এই স্বাগতম স্ক্রিন আসবে এবং প্রয়োজনীয় ডাটা লোড হবে।

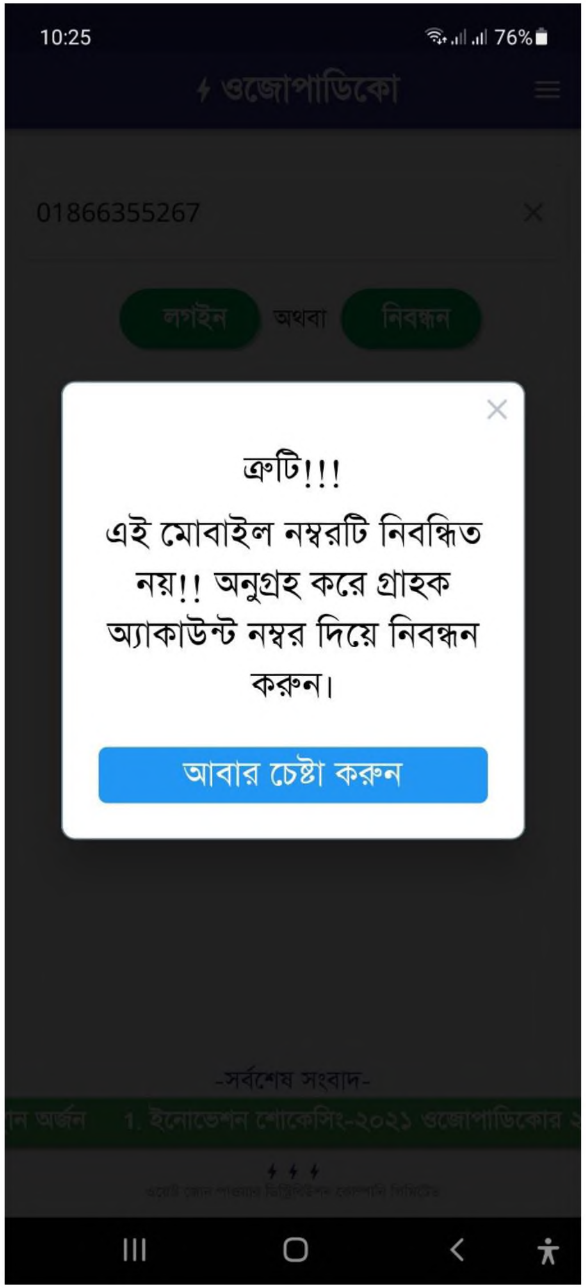


২. লগইন বা ইন্সটল ল্যান্ডিং স্ক্রিন:

মোবাইল অ্যাপ ওপেন করার লোডিং সম্পন্ন হওয়ার পর এই লগইন স্ক্রিন আসবে। এখান থেকে গ্রাহক নিজের নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরের মাধ্যমে লগইন করতে পারবেন। যদি কোন ব্যাক্তি ওজোপাডিকোর গ্রাহক না হয়ে থাকেন বা সংযোগ ব্যবহারকারী না হয়ে থাকেন তাহলে লগিন করতে পারবেন না।

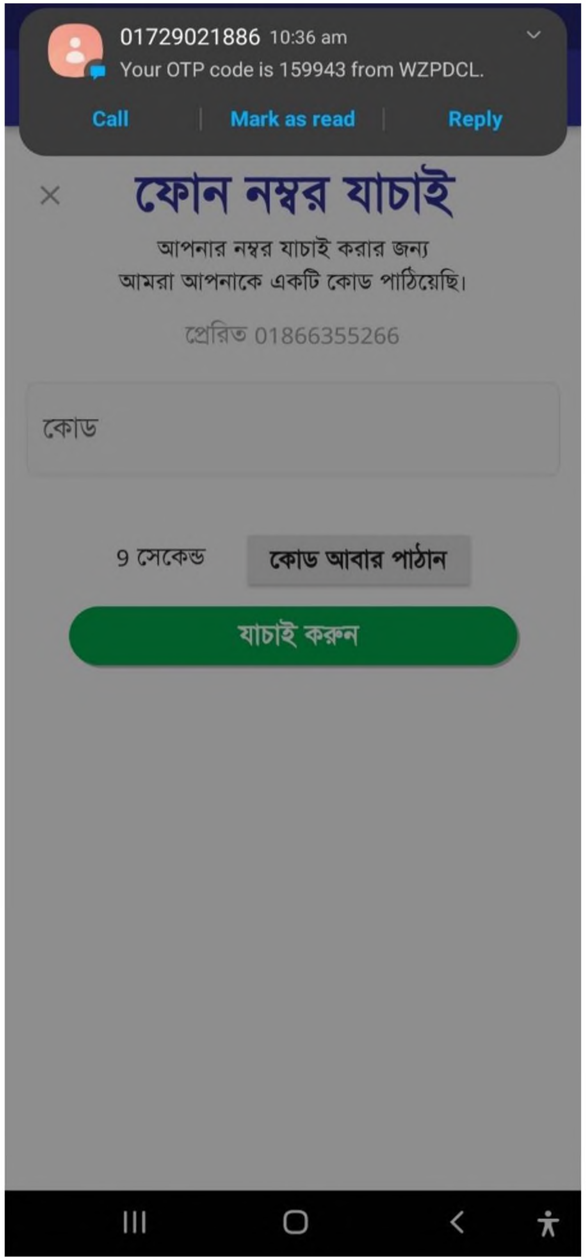
গ্রাহকের একাধিক সংযোগ/মিটার থাকলে একটি মোবাইল নং এর মাধ্যমে সব একাউন্টের কাজ করতে পারবেন। সেক্ষেত্রে অন্যান্য একাউন্টগুলোকেও একই মোবাইল নম্বরের মাধ্যমে নিবন্ধন করে নিতে হবে।

লগইন ছাড়াই অতিথি ব্যবহারকারী হিসেবে কিছু ফিচার যেমন নতুন সংযোগের আবেদন, আবেদনের স্ট্যাটাস জান, ট্র্যাকিং ও পিন নং ভুলে গেলে পুনুরুদ্ধার করতে পারবেন। এছাড়াও সকল দপ্তরের তথ্য, সকল ফিল্ড অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তথ্য, কলসেন্টারের হটলাইনে কল করা, গ্রাহক সম্পর্কিত বিভিন্ন নির্দেশিকা, সচরাচর প্রশ্ন-উত্তর ও আপডেট সংবাদ দেখতে পারবেন।



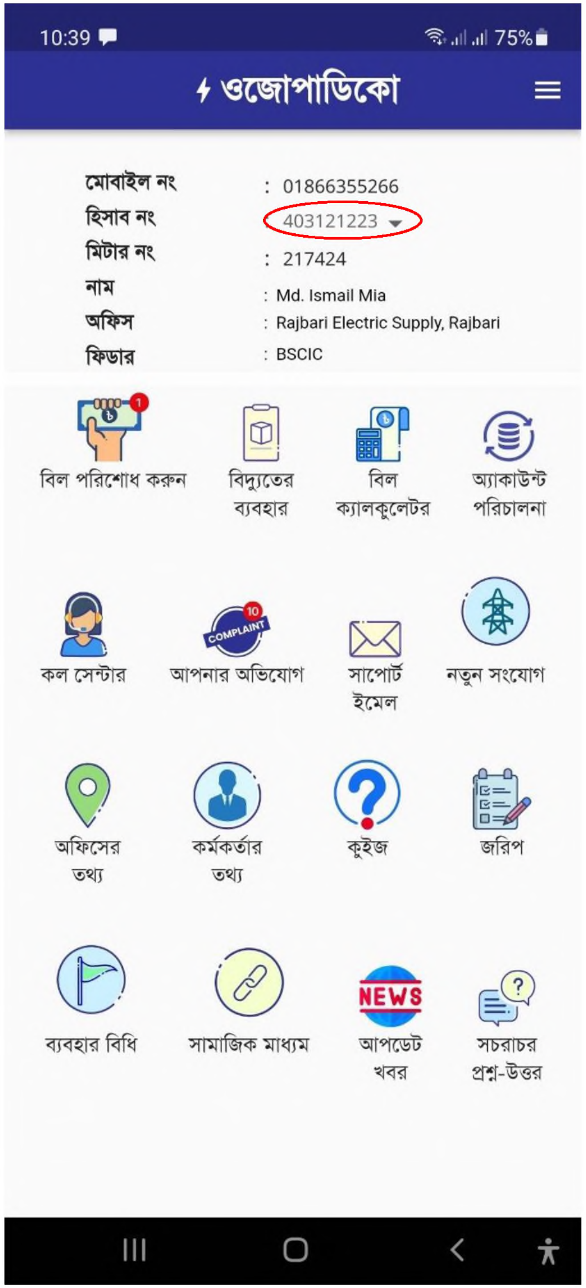
৩. লগইন ত্রুটি এলার্ট স্ক্রিন:

যদি অনিবন্ধিত মোবাইল নম্বরের মাধ্যমে লগইনের চেষ্টা করে তাহলে এই ত্রুটি বার্তা দিবে।



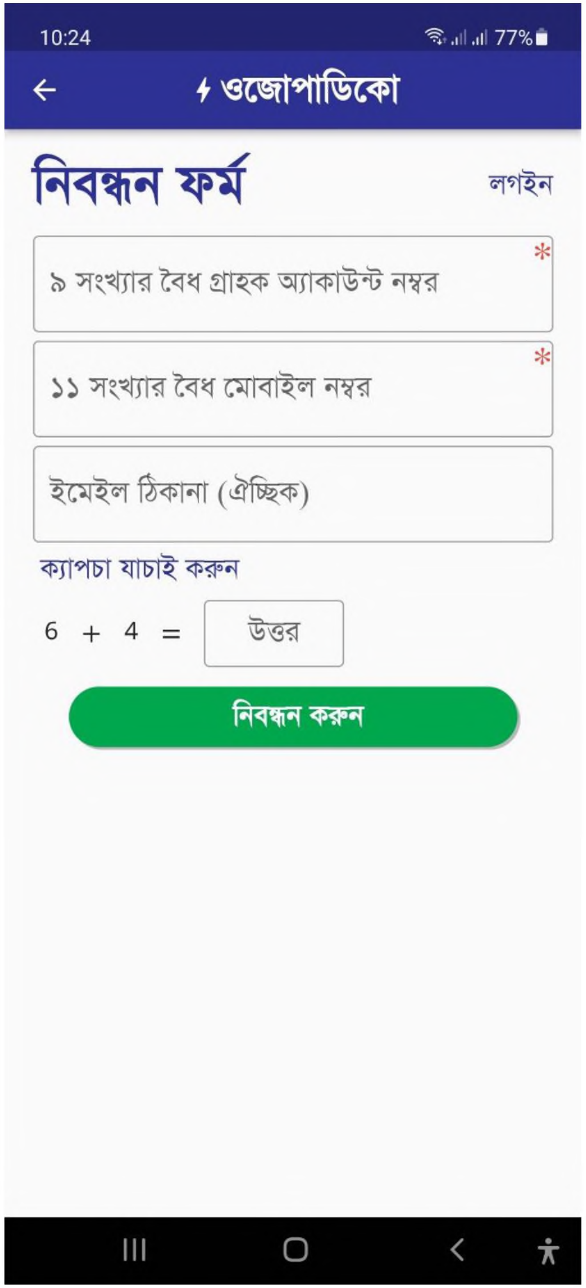
৪. লগইন OTP যাচাইকরণ স্ক্রিন:

নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরের মাধ্যমে লগইনের চেষ্টা করলে উক্ত মোবাইল নম্বরে WZPDCL অর্থাৎ 01729021886 মোবাইল নং থেকে একটি OTP মেসেজ আসবে এবং OTP যাচাইকরন ফর্ম ওপেন হবে। ফর্মে OTP এন্ট্রি করে যাচাই করুন বাটন ক্লিক করলে সফলভাবে লগইন সম্পন্ন হবে।



৫. গ্রাহক ড্যাশবোর্ড স্ক্রিন:

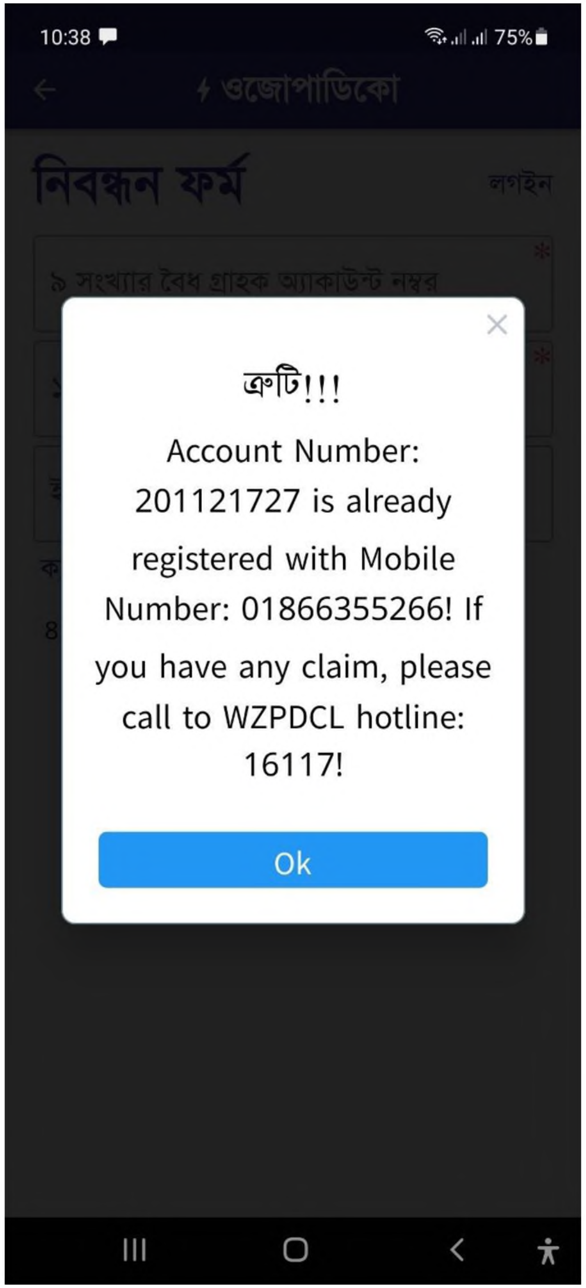
সফলভাবে লগইন সম্পন্ন হলে গ্রাহক ড্যাশবোর্ড দেখতে পাবে। এখান নেভিগেট করে সম্মানিত গ্রাহকগণ বিভিন্ন গ্রাহক সেবা নিতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে হিসাব নং/একাউন্ট নং ড্রপডাউন থেকে সুইচ করে সকল একাউন্টে বেসিক তথ্য দেখতে পারবেন।



৬. নিবন্ধন ফর্ম স্ক্রিন:

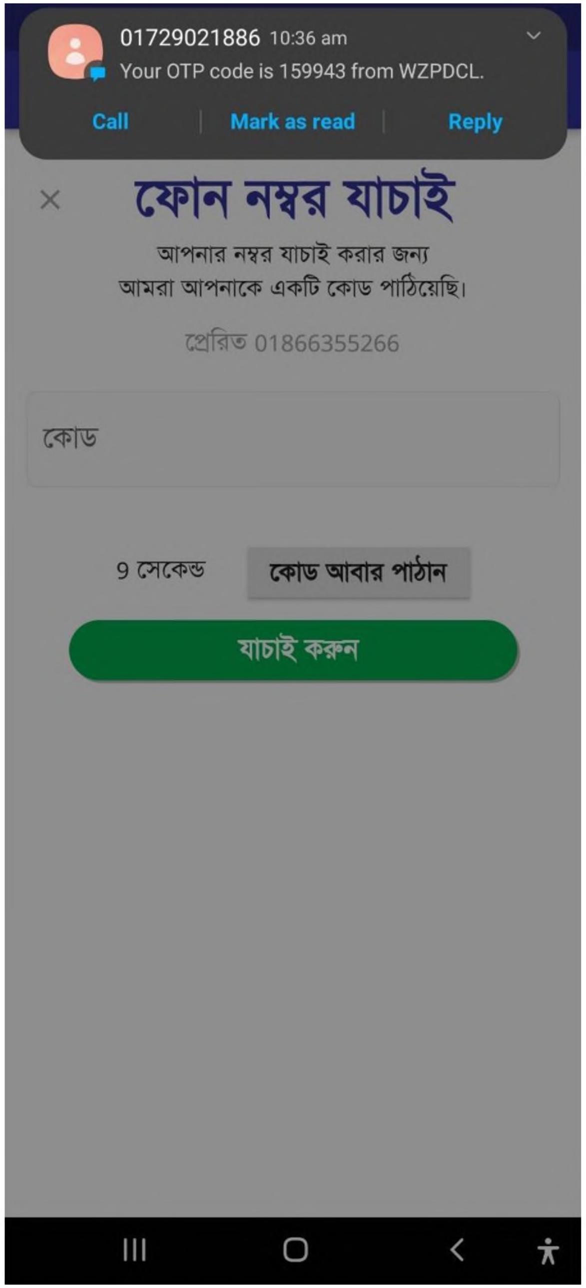
শুধুমাত্র ৯ অংকের গ্রাহক হিসাব নম্বর (হিসাব নম্বরটি বিল পেপারে পাওয়া যাবে) ও ১১ অংকের সঠিক মোবাইল নম্বর দিয়ে ক্যাপচা যাচাই এর মাধ্যমে গ্রাহক অ্যাপে নিবন্ধন করতে পারবেন। যদি গ্রাহকের মোবাইল নং ওজোপাডিকোর গ্রাহক ডাটাবেজে ইতোমধ্যে থাকে তাহলে নতুন করে নিবন্ধনের দরকার নাই, সরাসরি লগইন করতে পারবে। নিবন্ধনের সময় গ্রাহক ইমেইল যদি থাকে তাহলে দিতে পারবে, ইমেইল ছাড়াও নিবন্ধন করতে পারবে। গ্রাহকের একাধিক সংযোগ থাকলে একটি মোবাইল নং এর মাধ্যমে একক লগইনে সব একাউন্টের কাজ করতে পারবেন। সেক্ষেত্রে অন্যান্য একাউন্টগুলোকেও উক্ত মোবাইল নম্বরের মাধ্যমে নিবন্ধন করে নিতে হবে।

যদি কোন ব্যাক্তি ওজোপাডিকোর গ্রাহক না হয়ে থাকেন বা সংযোগ ব্যবহারকারী না হয়ে থাকেন তাহলে লগিন করতে পারবেন না।



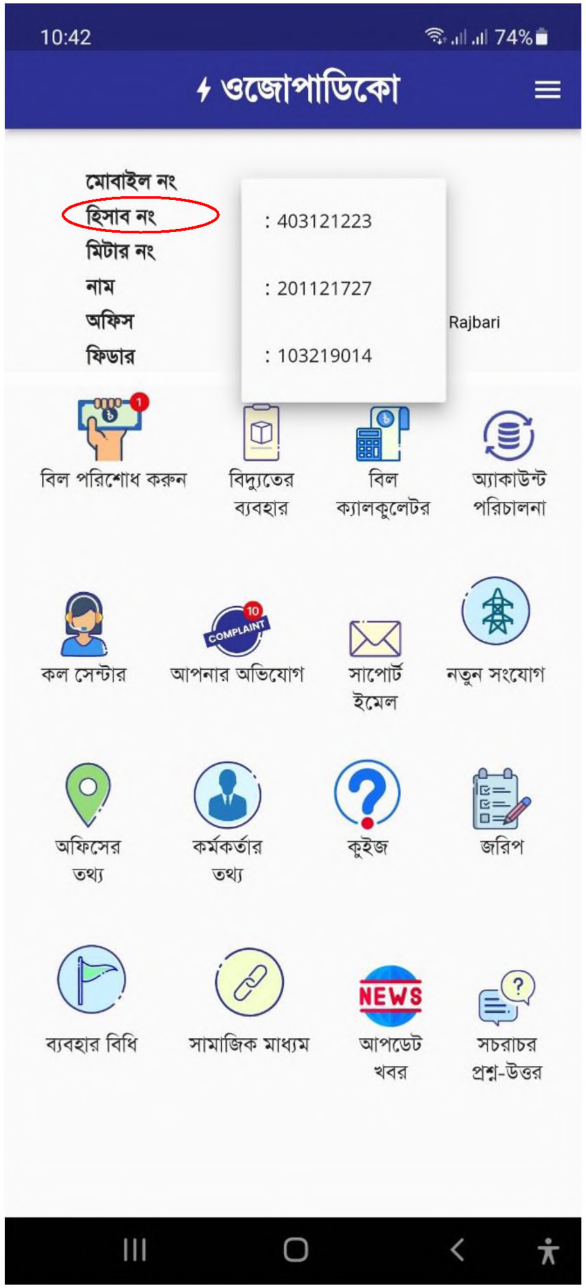
৭. নিবন্ধন ফর্ম ত্রুটি এলার্ট স্ক্রিন:

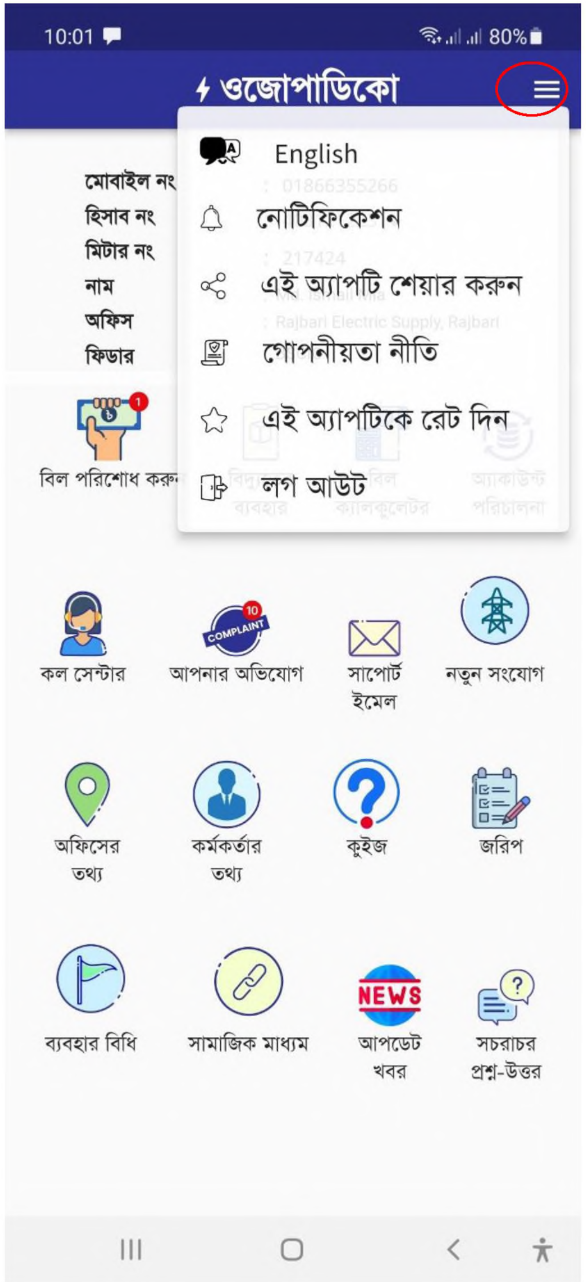
কোন একাউন্ট নম্বর ইতোমধ্যে ভুল বা অন্যের মোবাইল নম্বর দ্বারা নিবন্ধিত হয়ে থাকলে, কোন মোবাইল নম্বরের অধীনে নিবন্ধিত হয়ে আছে সেটা গ্রাহক জানতে পারবেন। একাউন্ট নং নিজের কিন্তু নিবন্ধিত মোবাইল নিজের না হলে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসহ কলসেন্টারে (১৬১১৭) কল করে জানিয়ে দিলে গ্রাহকের মোবাইল নং উক্ত একাউন্টের সাথে নিবন্ধন করে দেয়া হবে। আর যদি ইতোমধ্যে কোন মোবাইল নম্বর দ্বারা নিবন্ধিত না হয়ে থাকলে গ্রাহক একটি OTP মেসেজ পাবেন এবং OTP যাচাইকরন ফর্মে উক্ত OTP দিলে সফলভাবে নিবন্ধন সম্পন্ন হবে।



৮. নিবন্ধন ফর্ম OTP যাচাই স্ক্রিন:

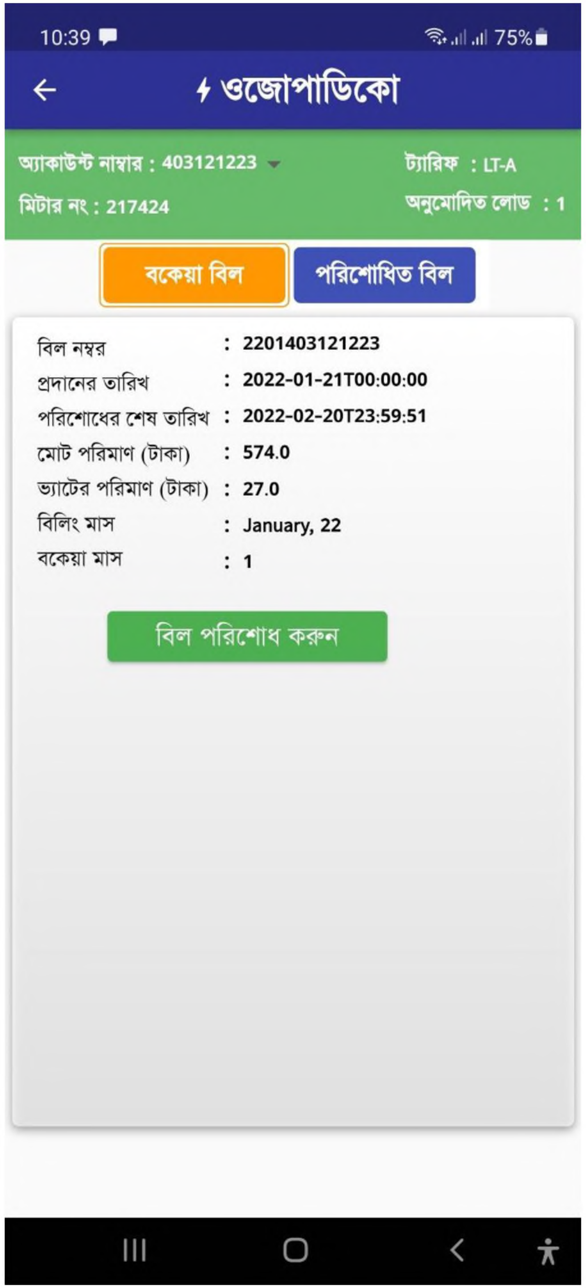
এন্ট্রিকৃত একাউন্ট নম্বরটি যদি ইতোমধ্যে কোন মোবাইল নম্বর দ্বারা কোন গ্রাহক নিবন্ধিত না করে তাহলে গ্রাহক WZPDCL অর্থাৎ 01729021886 থেকে একটি OTP মেসেজ পাবেন। OTP যাচাইকরন ফর্মে উক্ত OTP দিলে সফলভাবে নিবন্ধন সম্পন্ন হবে এবং গ্রাহক ড্যাশবোর্ড ওপেন হবে।





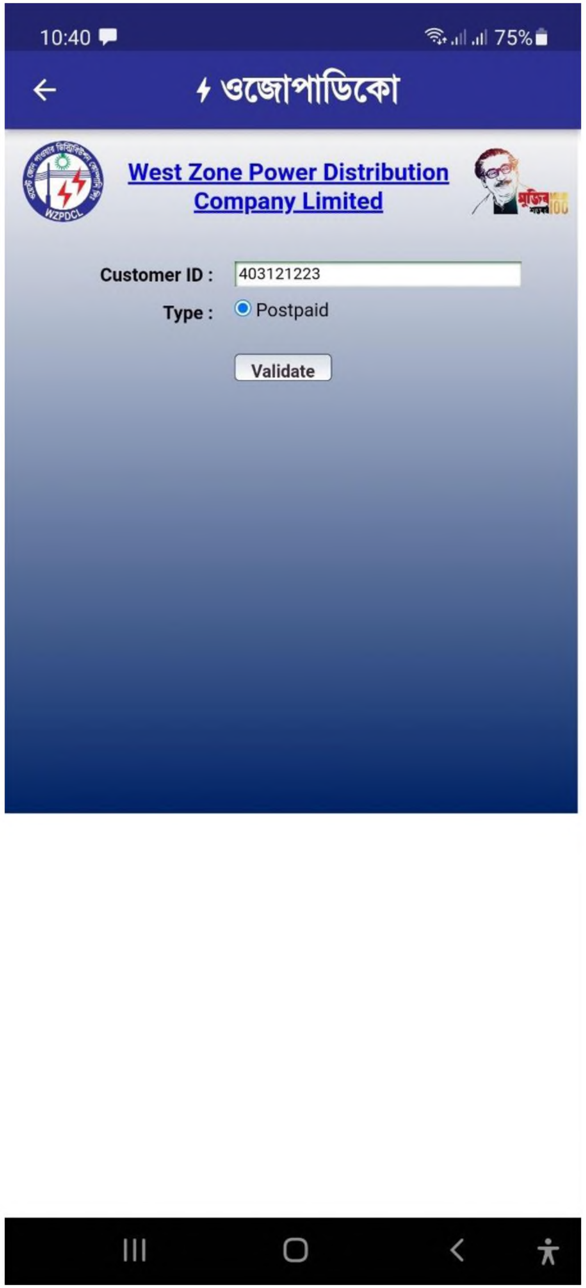
৯. গ্রাহক ড্যাশবোর্ড স্ক্রিন:

সফলভাবে নিবন্ধন বা লগইন সম্পন্ন হলে গ্রাহক ড্যাশবোর্ড ওপেন হবে। ড্যাশবোর্ড থেকে হিসাব নং/একাউন্ট নং ড্রপডাউন থেকে সুইচ করে সকল একাউন্টে বেসিক তথ্য দেখতে পারবেন। স্ক্রিনের ডানপাশের উপরের কর্ণারের মেনু বারে ক্লিক করে পপআপ মেনু লিস্ট দেখতে পারবেন। সেখান থেকে গ্রাহকগণ ভাষা পরিবর্তন করতে পারবেন, অ্যাপটি অন্য গ্রাহকের সাথে শেয়ার করতে পারবেন, গোপনীয়তার নীতি দেখতে পারবেন, অ্যাপটিকে রেটিং, রিভিউ দিতে পারবেন, প্রয়োজনে লগআউট করতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে সম্মানিত গ্রাহকগণ নেভিগেট করে বিভিন্ন সেবা নিতে পারবেন।



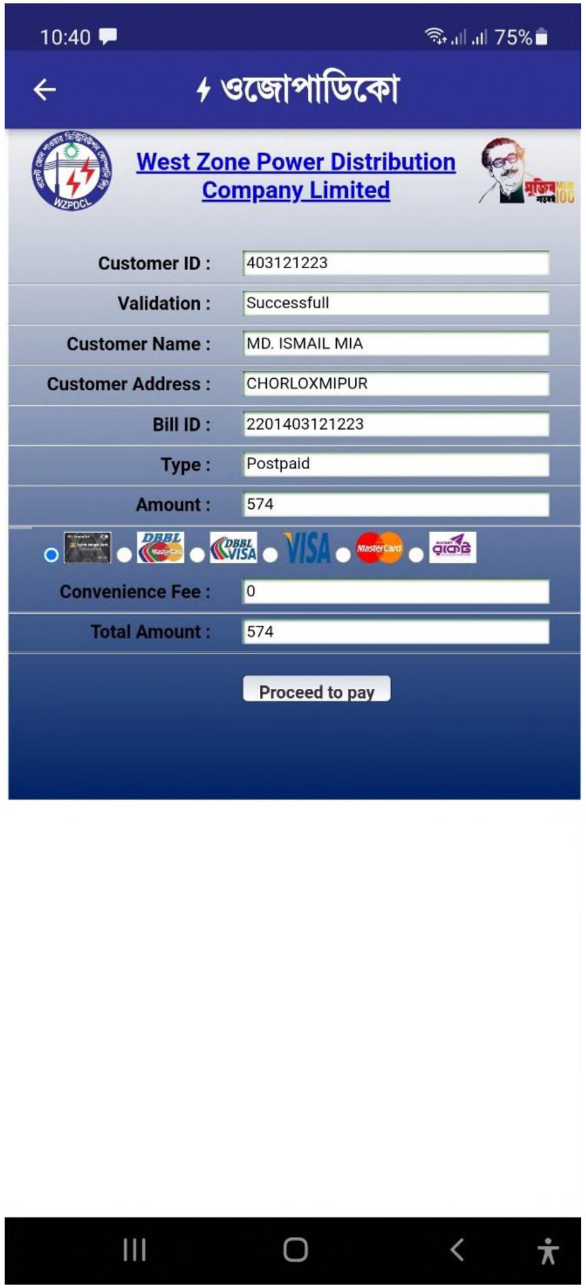
১০. বকেয়া বিল পরিশোধ:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"বিল পরিশোধ করুন"** বাটনে ক্লিক করলে বকেয়া বিল ট্যাব ওপেন হবে এবং স্ক্রিন হেডারে সিলেকটেড অ্যাকাউন্ট নাম্বারের বকেয়া বিল দেখাবে। বকেয়া না থাকলে বকেয়া নাই মেসেজ দেখাবে। তবে অফলাইনে পেমেন্ট করলে বকেয়া বিল দেখাবে কিন্তু আপনার বিল পরিশোধিত হয়ে যাবে। গ্রাহকগনের একটি মোবাইলের অধীনে একাধিক একাউন্ট নং নিবন্ধিত থাকলে স্ক্রিন হেডারের অ্যাকাউন্ট নাম্বার ড্রপডাউন থেকে নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্ট সিলেক্ট করে বকেয়া বিল দেখতে পারেন। তারপর নিচের বিল পরিশোধ করুন বাটন ক্লিক করে বিল পরিশোধ করতে পারবেন।



১১. বকেয়া বিল পরিশোধ ভ্যালিডেশন:

বকেয়া বিল থাকলে নিচের বিল পরিশোধ করুন বাটন ক্লিক করলে এই স্ক্রিন আসবে। Validate বাটনে ক্লিক করলে পরের স্ক্রিন চলে যাবে।



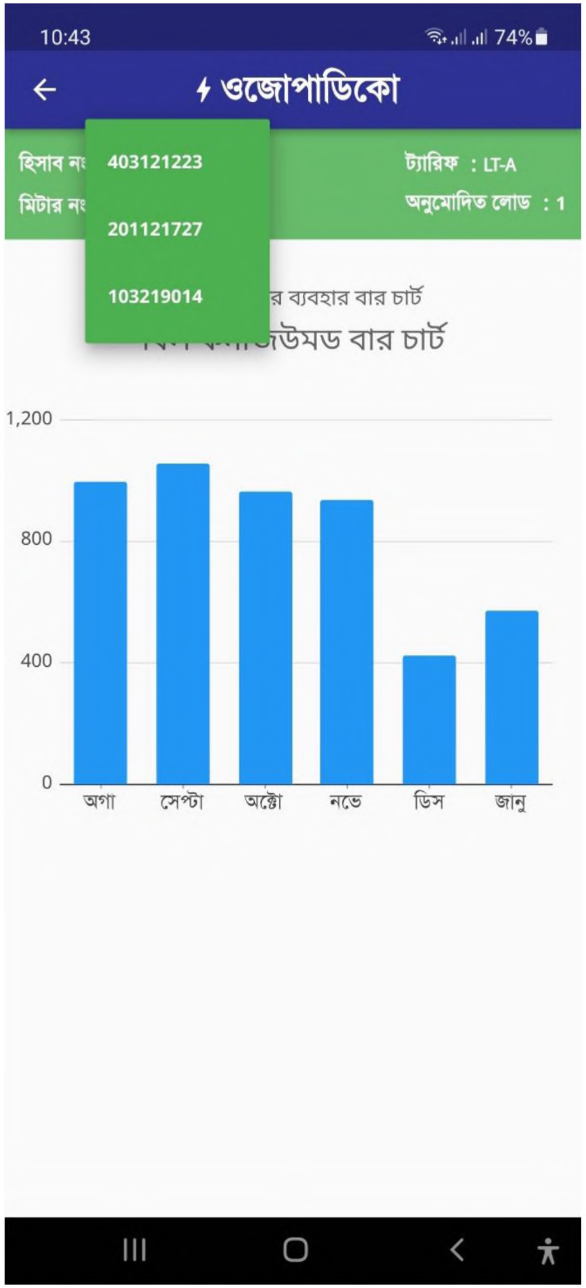
১২. বকেয়া বিল পরিশোধের জন্য পেমেন্ট গেটওয়ে নির্বাচন:

Validate বাটনে ক্লিক করলে এই স্ক্রি আসবে। এখান থেকে আপনার নিজের পছন্দমত পেমেন্ট গেটওয়ে নির্বাচন করে পেমেন্ট করতে পারবেন।

যদি অন্য পেমেন্ট গেটওয়ে দিয়ে পেমেন্ট করতে চান তাহলে তাহলে তাদের নিজস্ব অ্যাপ থেকে পেমেন্ট হবে। আমরা এখানে শিগ্রই সকল পেমেন্ট গেটওয়ে ইন্টিগ্রেশনের জন্য চেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছি।

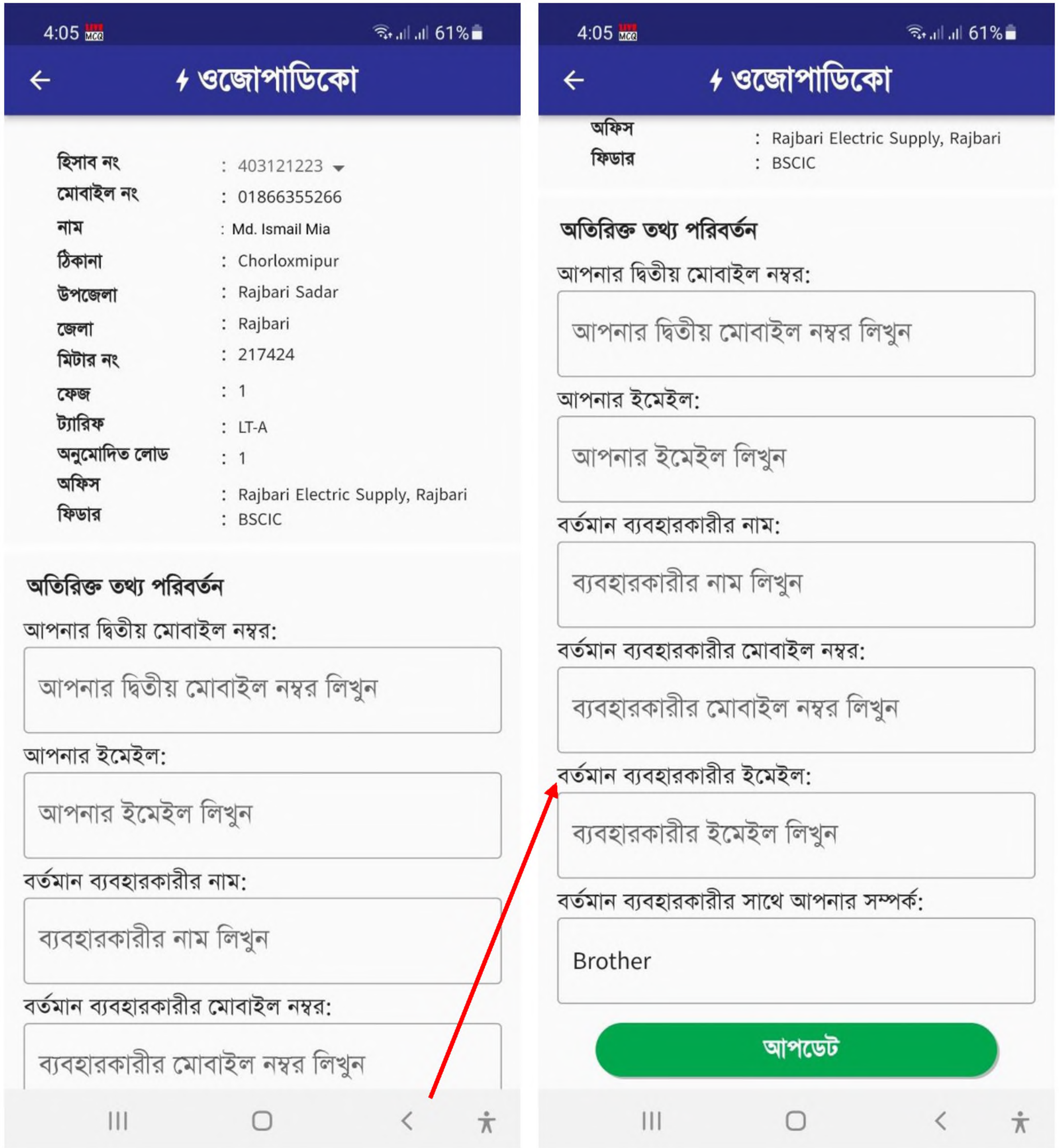
১৩. পরিশোধিত বিল দেখা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“বিল পরিশোধ করুন”** বাটনে ক্লিক করে পরিশোধিত বিল ট্যাবে ক্লিক করলে অনলাইনে পরিশোধিত বিদ্যুৎ তথ্য হতে গত ১২ মাসের তথ্য এই স্ক্রিনের মাধ্যমে দেখতে পারবেন।



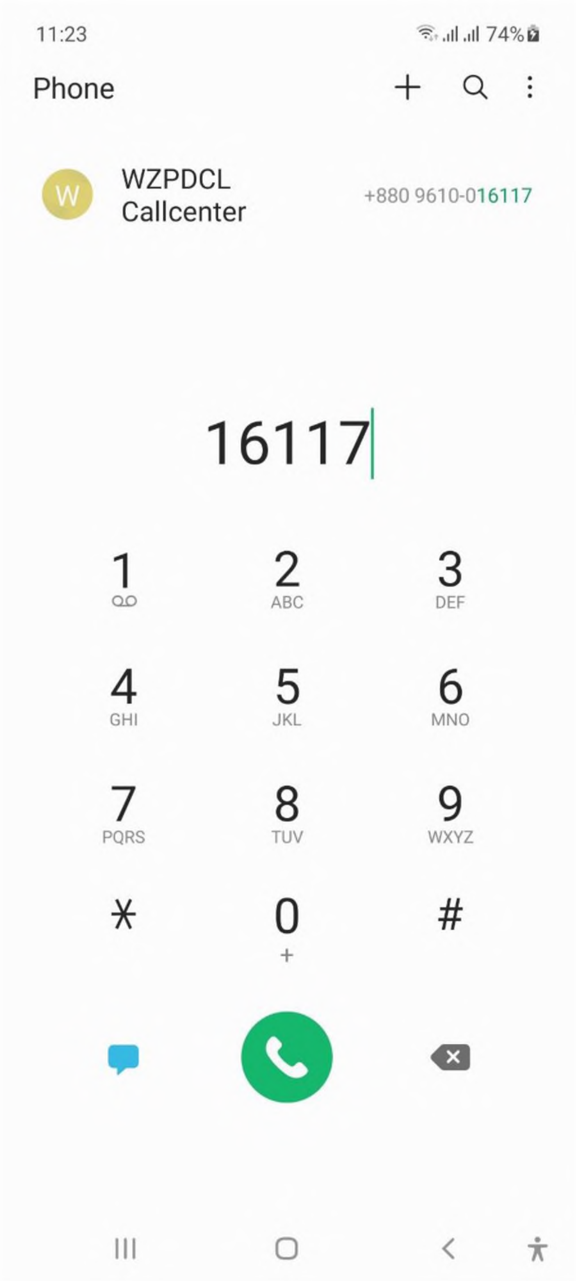
১৪. বিদ্যুতের ব্যবহার দেখা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“বিদ্যুতের ব্যবহার”** বাটনে ক্লিক করে এবং স্ক্রিন হেডার থেকে অ্যাকাউন্ট নম্বর/হিসাব নম্বর সিলেক্ট করে গত ১২ মাসের মাসিক বিদ্যুত খরচের পরিমাণ বারচার্ট আকারে দেখতে পারেন।



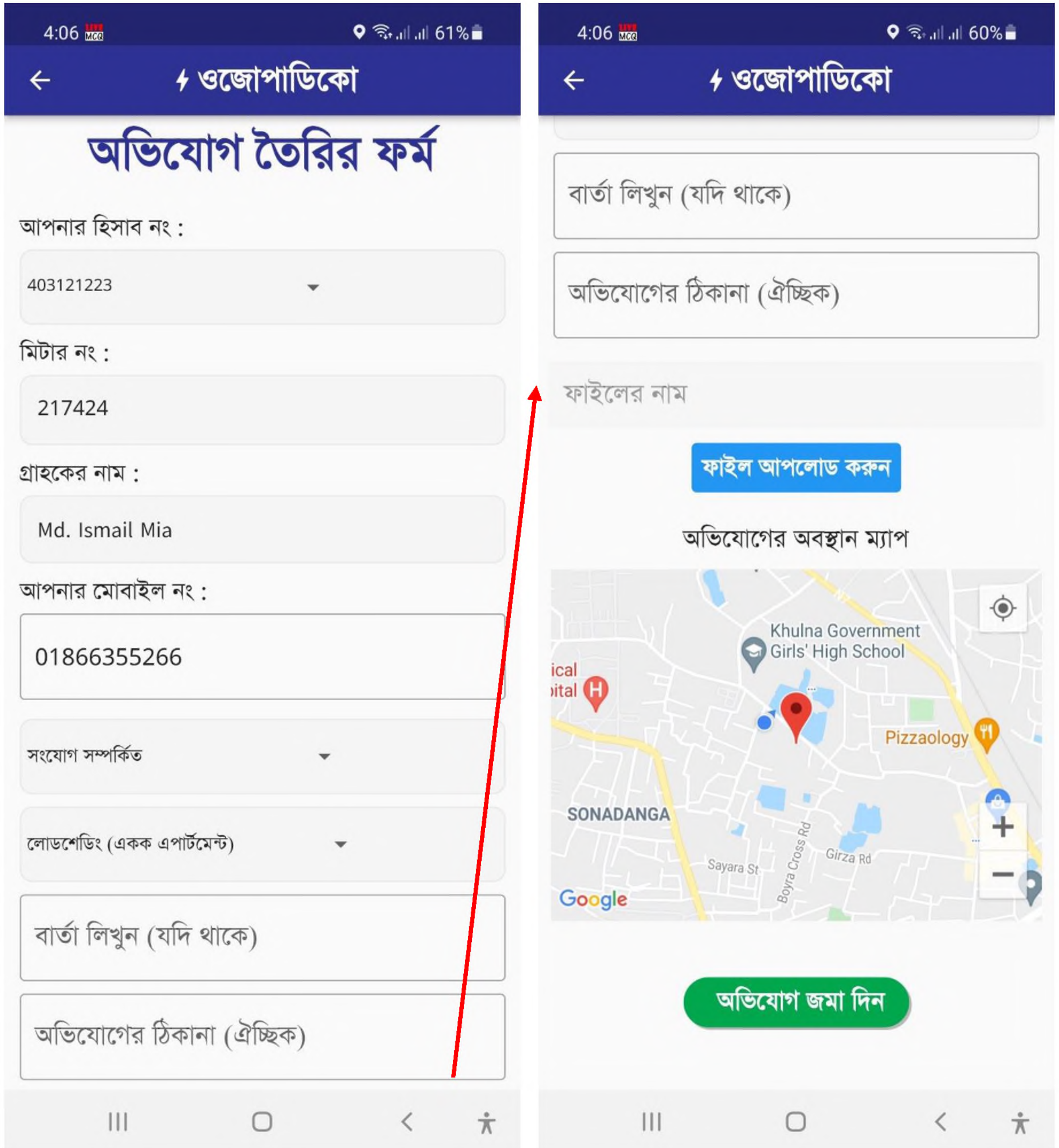
১৫. অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“অ্যাকাউন্ট পরিচালনা”** বাটনে ক্লিক করে সংযোগ সম্পর্কিক তথ্য দেখতে পারবেন এবং নিজের সেকেন্ডারী মোবাইল নং, ইমেইল ও বর্তমান ব্যবহারকারী যেমন ভাড়াটিয়া, স্ত্রী-সন্তান ইত্যাদির তথ্য আপডেট করতে পারবেন।



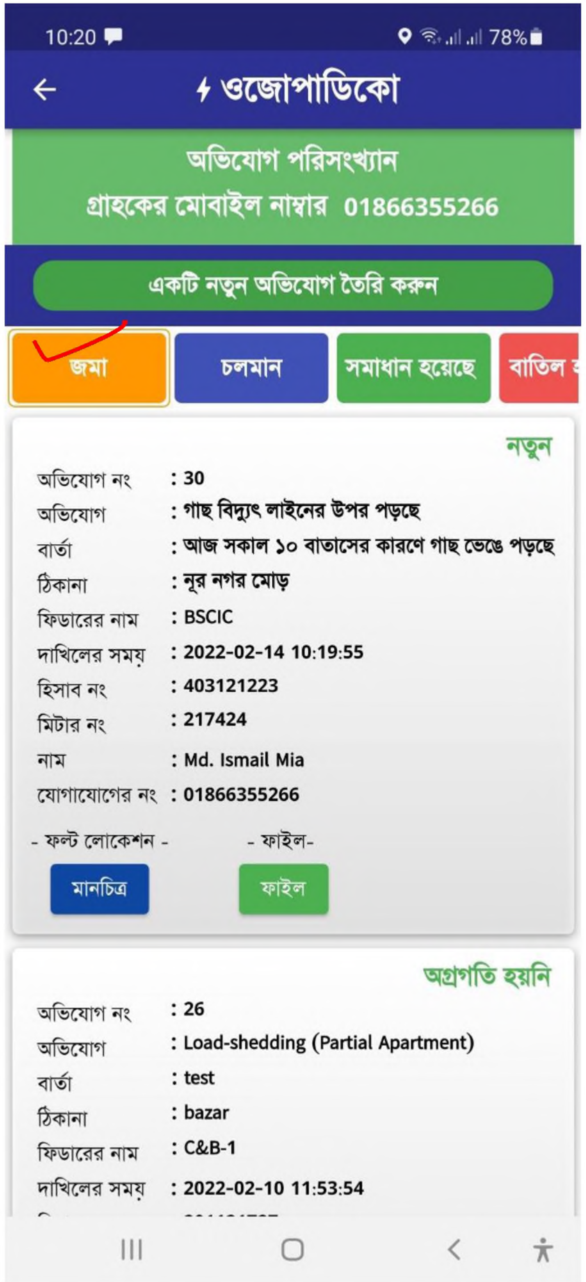
১৬. কলসেন্টারে কল দেয়া:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"কল সেন্টার"** বাটনে ক্লিক করলে মোবাইলের ডায়ালপ্যাডে ১৬১১৭ চলে আসবে এবং সহজে কল করতে পারবে।



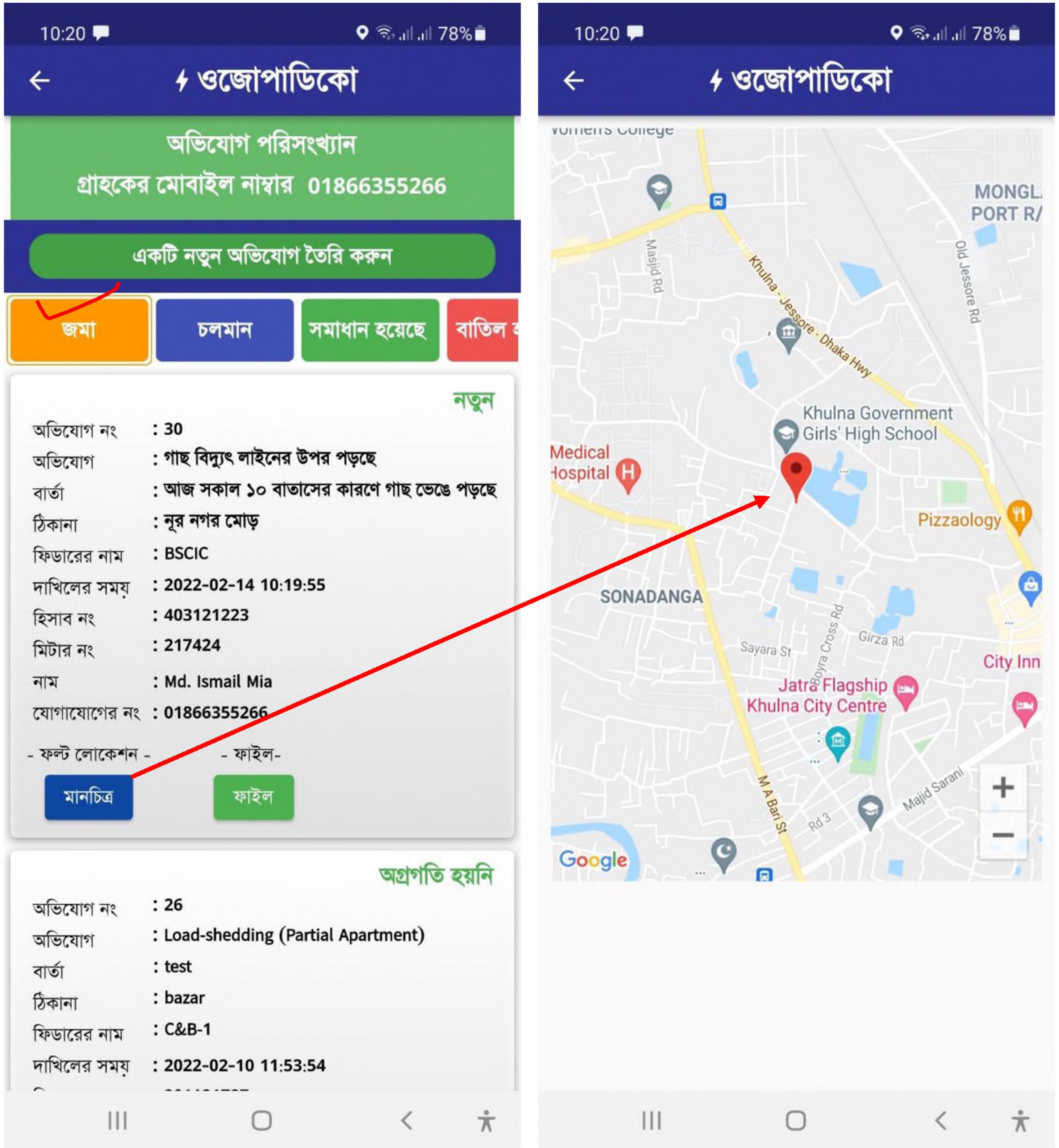
১৭. অভিযোগ তৈরি করা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“আপনার অভিযোগ”** বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড আসবে। সেখান থেকে *নতুন অভিযোগ তৈরি করুন* লিংকে ক্লিক করলে অভিযোগ তৈরি ফর্ম আসবে। অভিযোগ তৈরির জন্য একাউন্ট নম্বর সিলেক্ট করতে হবে ফলে মিটার নং, গ্রাহকের নাম, মোবাইল নং অটোফিলাপ হয়ে যাবে। গ্রাহক তার অভিযোগ বুঝে প্রথম ড্রপডাউন থেকে অভিযোগের ধরণ বাচাই করবে পরের ড্রপডাউনে নির্দিষ্ট অভিযোগ সিলেক্ট করবেন। কোন অতিরিক্ত বার্তা থাকলে লিখবেন এবং ঠিকানা লিখেবেন। অভিযোগ সম্পর্কিত কোন ডকুমেন্ট ফাইল থাকলে এটাচ করবেন এবং মোবাইলের জিপিএস লোকেশন অন করলে অটোমেটিক গুগল ম্যাপ গ্রাহকের বর্তমান লোকেশন পেয়ে যাবে। তারপর *অভিযোগ জমা দিন* বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগ সফলভাবে জমা হয়ে যাবে এবং অভিযোগ ড্যাশবোর্ডের জমা ট্যাবে দেখাবে।



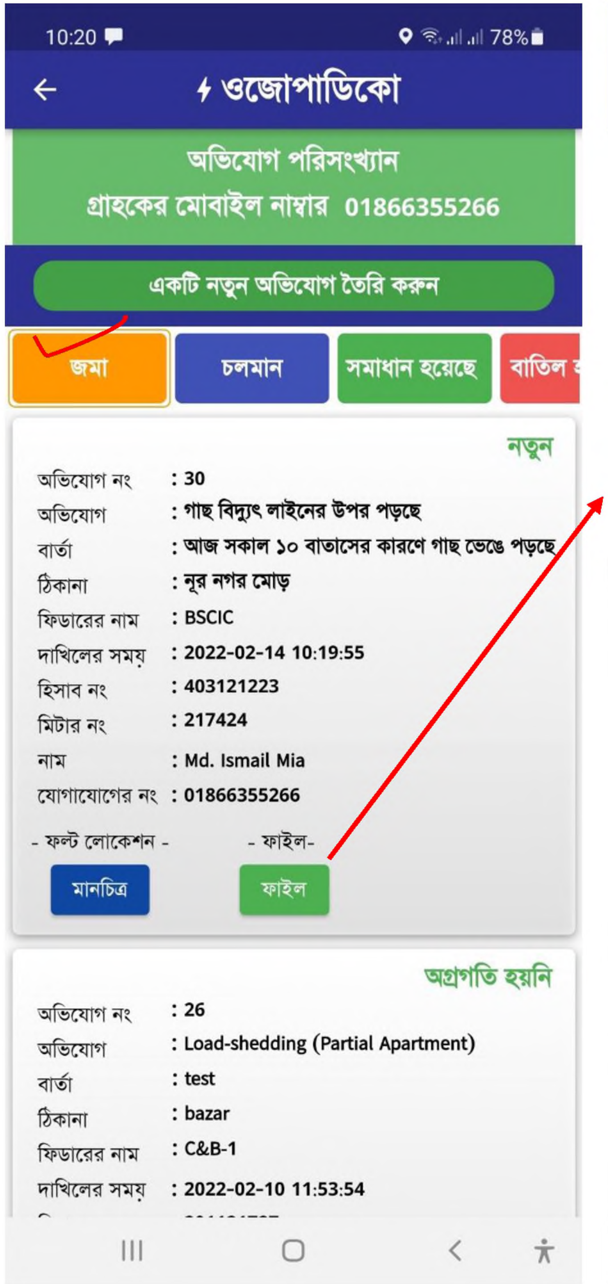
১৮. আপনার অভিযোগ>জমা:

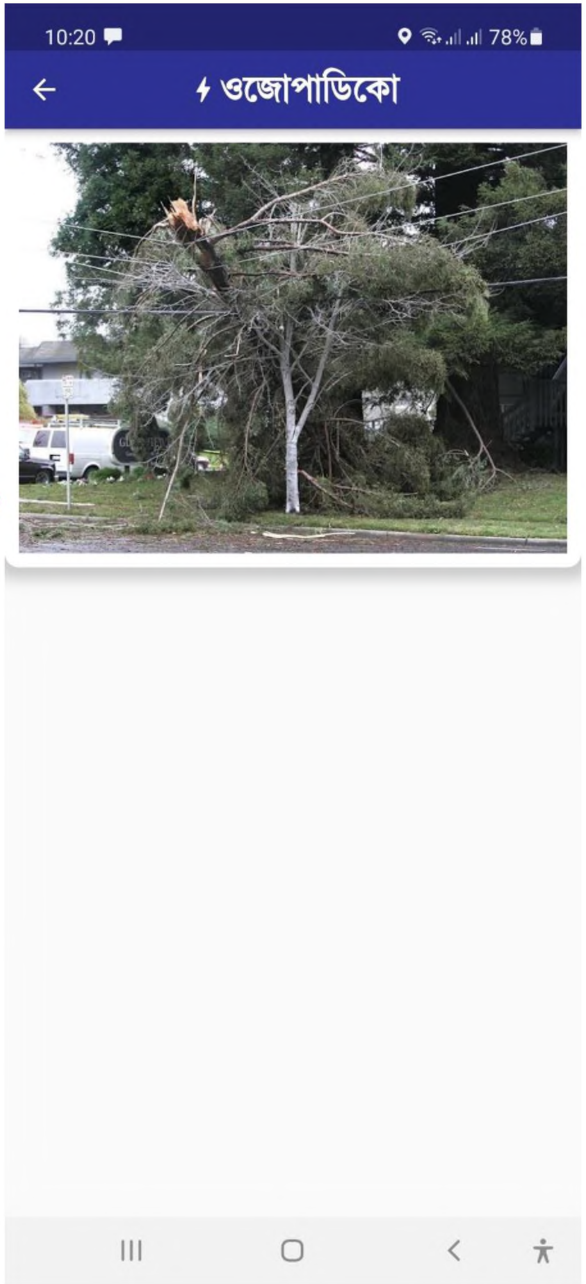
গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপনার অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে জমা ট্যাবে ক্লিক করলে নতুন ও এখনো অগ্রগতি হয়নি এমন অভিযোগগুলো দেখতে পাবেন।



১৯. অভিযোগের ম্যাপ লোকেশন:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“আপনার অভিযোগ”** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড হতে বিভিন্ন ট্যাবে গিয়ে নির্দিষ্ট অভিযোগের মানচিত্র বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগকৃত স্থানের মানচিত্র দেখতে পারবেন।



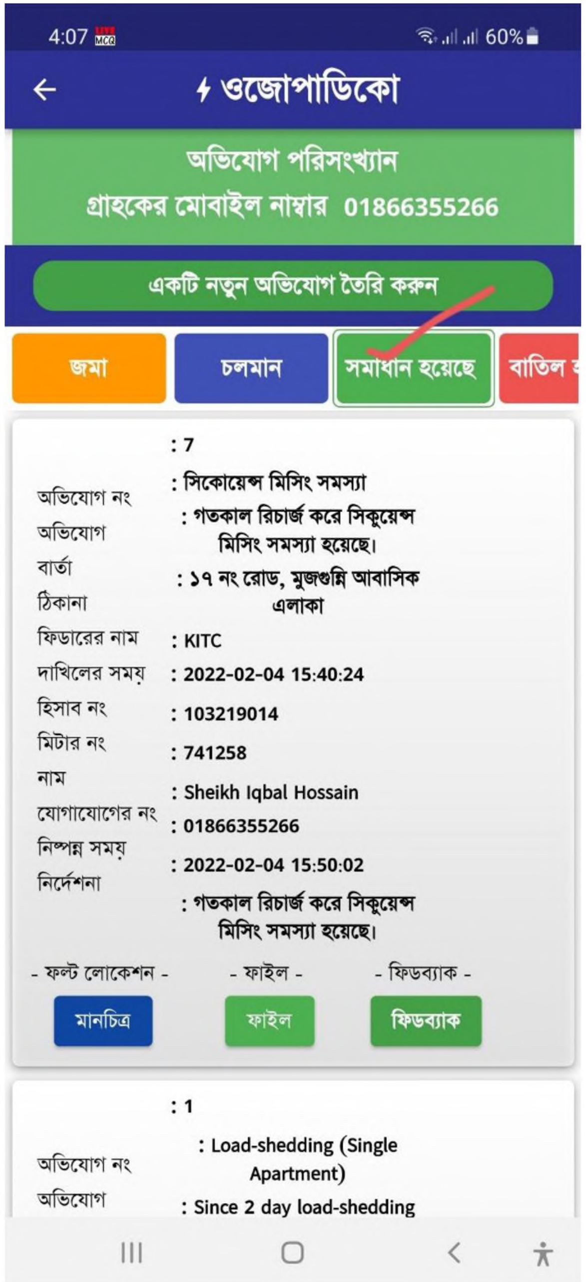


২০. অভিযোগের সংযুক্ত ফাইল:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপনার অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড হতে বিভিন্ন ট্যাবে গিয়ে নির্দিষ্ট অভিযোগের ফাইল বাটনে ক্লিক করলে সংযুক্ত ফাইল দেখতে পারবেন।

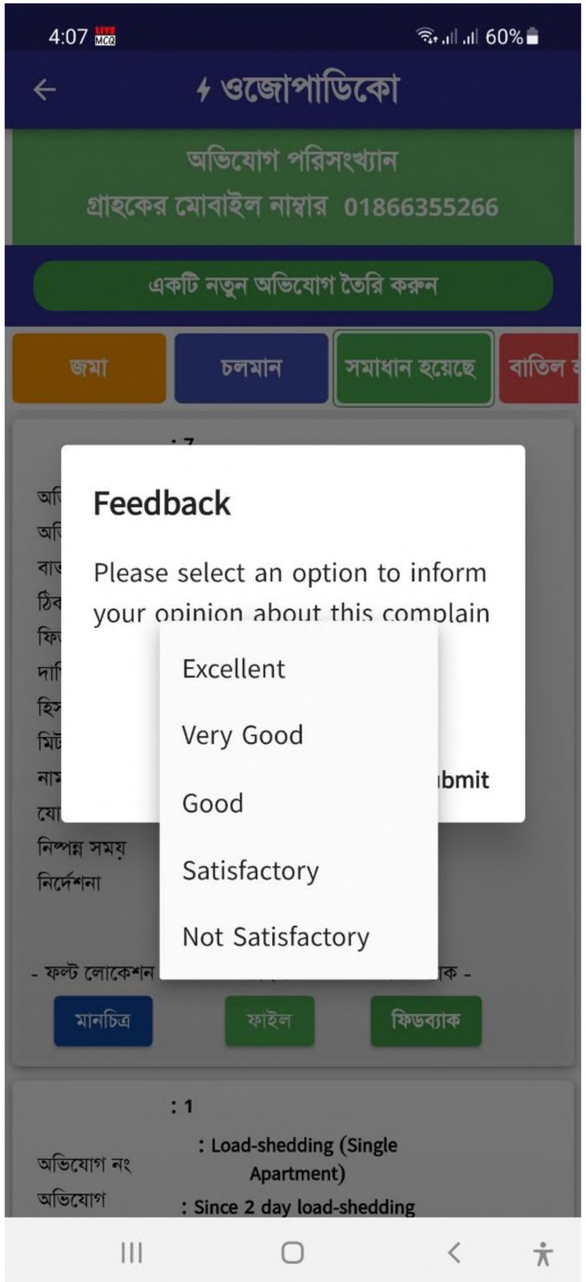
২১. আপনার অভিযোগ> চলমান:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপনার অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে চলমান ট্যাবে ক্লিক করলে ওয়ার্ক-ইন-প্রগ্রেস অভিযোগুলো দেখতে পাবেন এবং দাপ্তরিক নির্দেশনা দেখতে পারবেন।



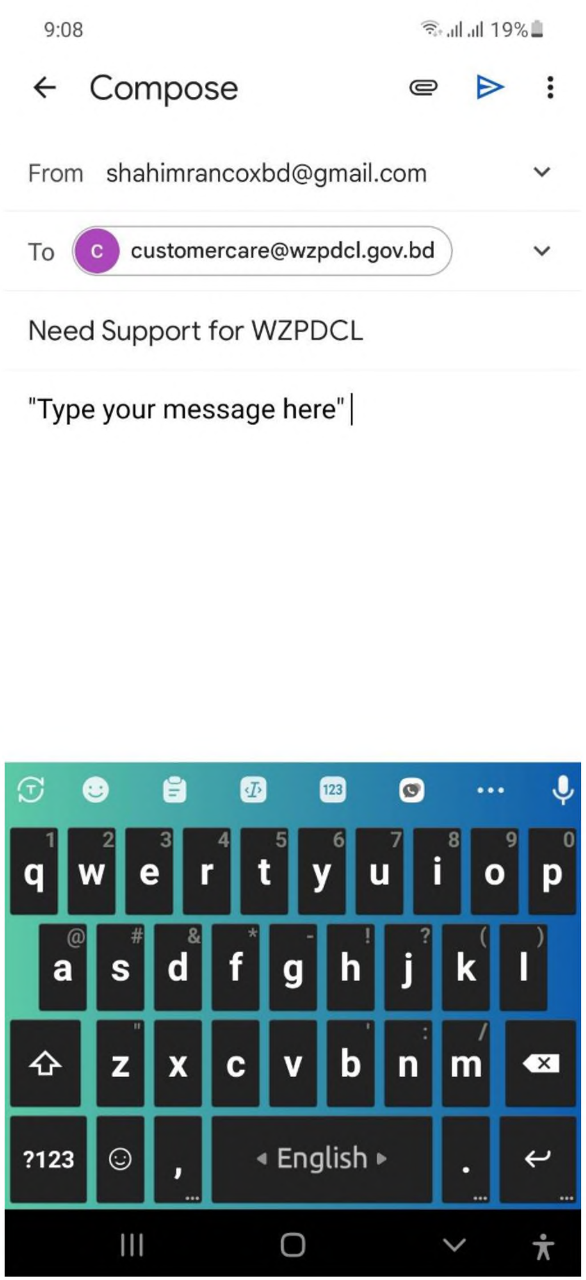
২২. আপনার অভিযোগ> সমাধান:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপনার অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে সমাধান হয়েছে ট্যাবে ক্লিক করলে সমাধান হয়েছে এমন অভিযোগগুলো দেখতে পাবেন।



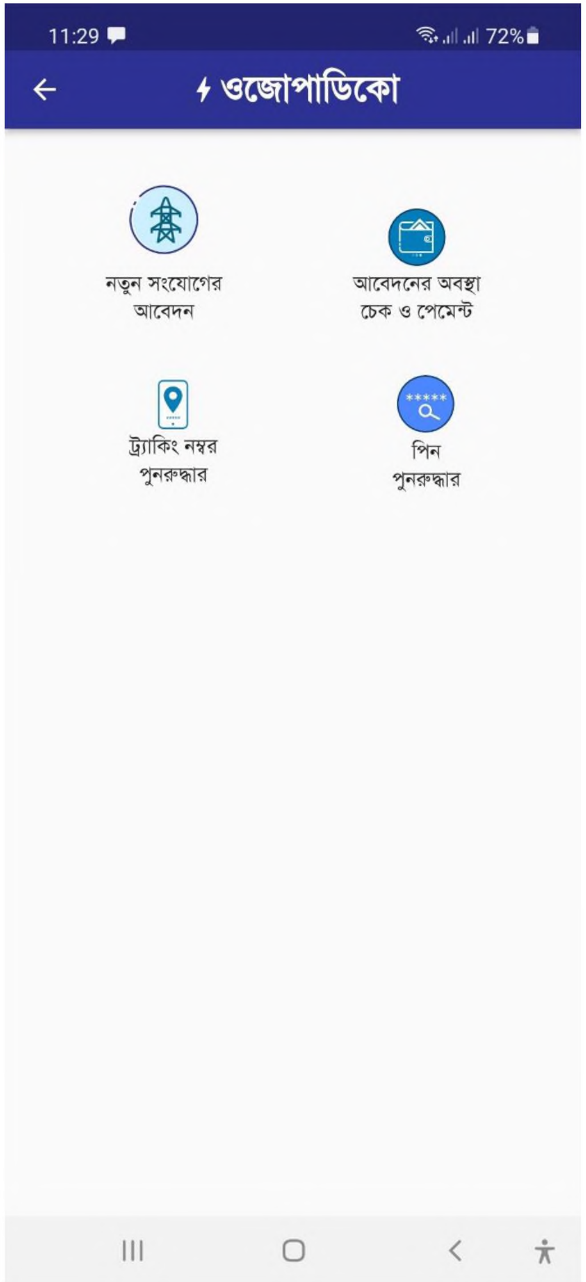
২৩. আপনার অভিযোগ> সমাধান>ফিডব্যাক:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপনার অভিযোগ"** বাটনে ক্লিক করে অভিযোগ ড্যাশবোর্ড দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ড থেকে সমাধান হয়েছে ট্যাবে ক্লিক করলে সমাধান হয়েছে এমন অভিযোগগুলো দেখতে পাবেন এবং ফিডব্যাক বাটনে ক্লিক করলে রেটিং অপশন পছন্দ করে সাবমিট বাটনে ক্লিক করলে ঐ নির্দিষ্ট অভিযোগের সাপেক্ষে ফিডব্যাক জমা হবে।



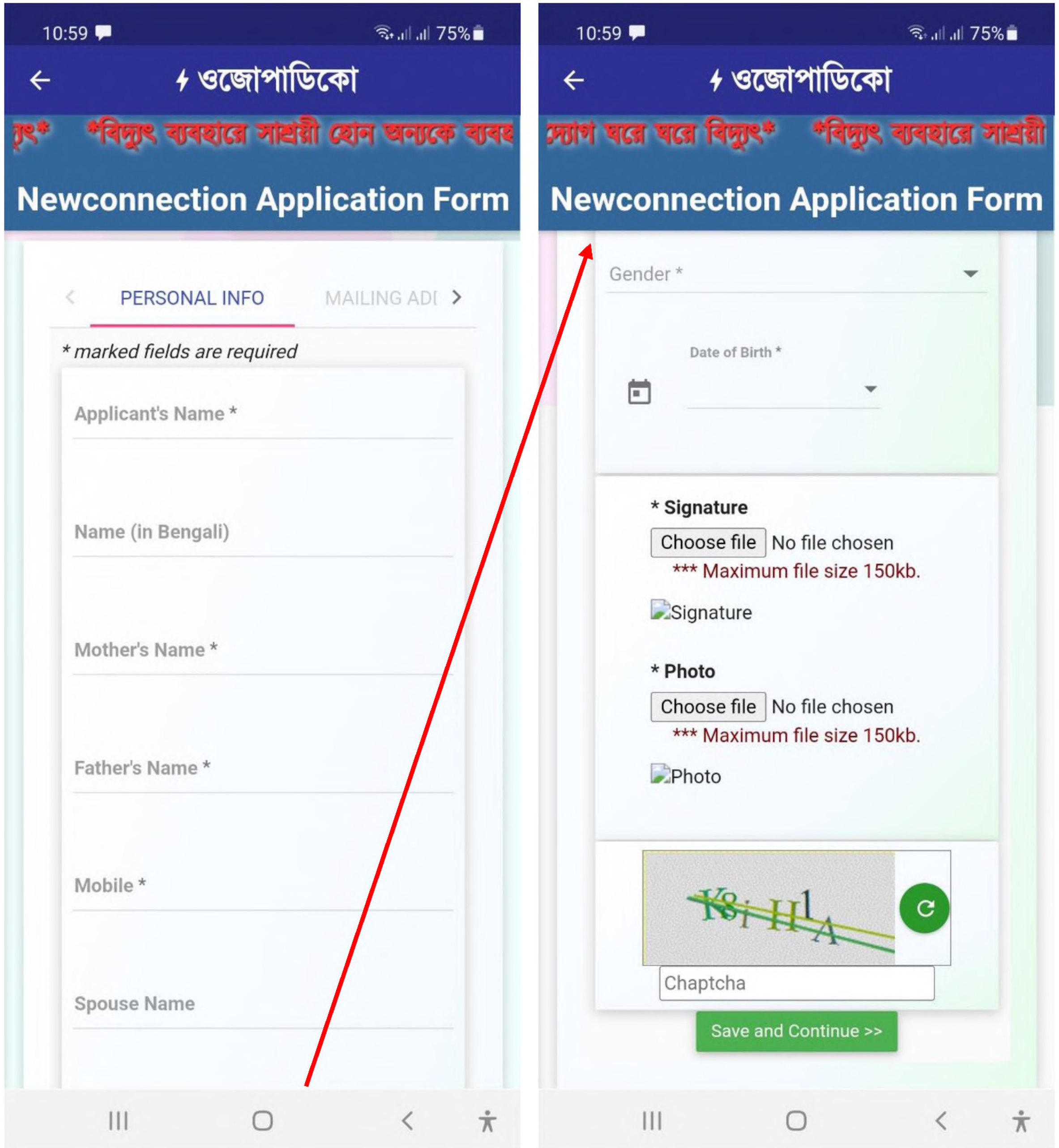
২৪. কাস্টমার কেয়ারে সহজে মেইল করা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **“সাপোর্ট ইমেইল”** বাটনে ক্লিক করে সহজে customercare@wzpdcl.gov.bd ইমেইলে যেকোন ডকুমেন্ট মেইল করতে পারবেন।



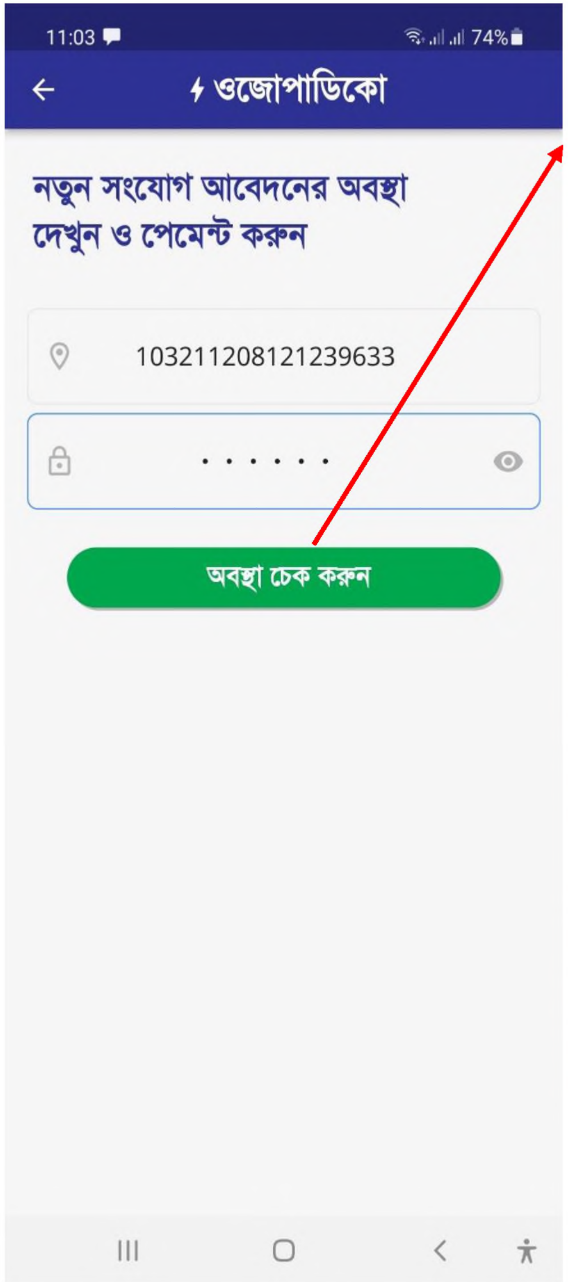
২৫. নতুন সংযোগ ড্যাশবোর্ড:

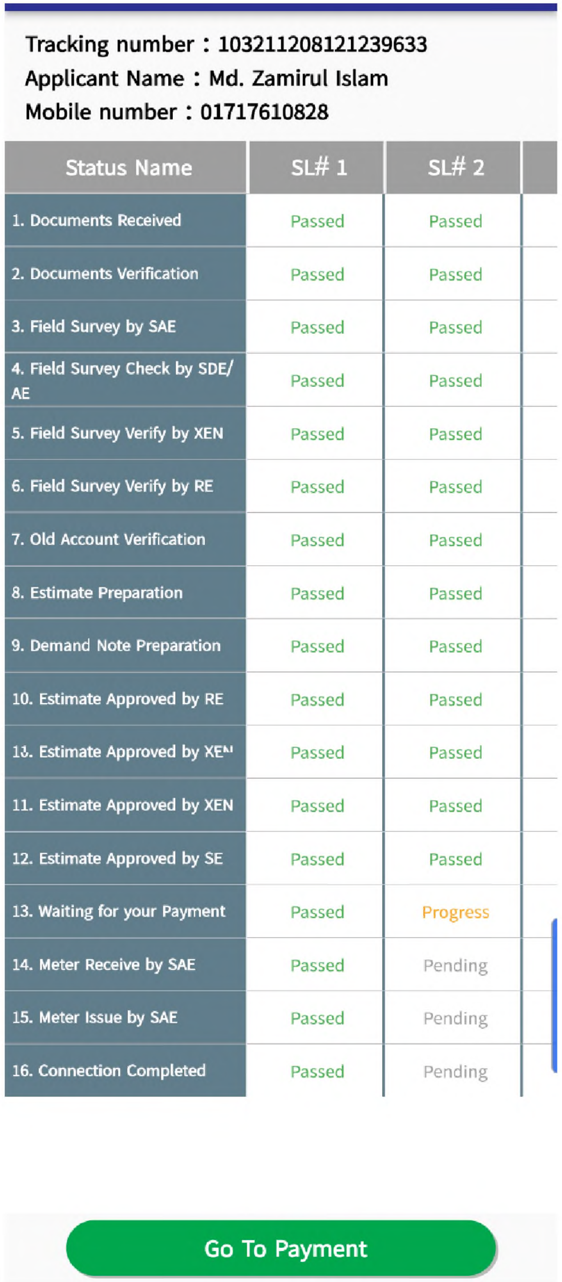
গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"নতুন সংযোগ"** বাটনে ক্লিক করে নতুন সংযোগ ড্যাশবোর্ডে প্রবেশ করতে পারবেন এবং নতুন সংযোগের জন্য আবেদন, আবেদনের স্ট্যাটাস চেক করা পেমেন্ট করা, আবেদন ট্র্যাকিং নং ও পিন নং ভুলে গেলে পুনুরুদ্ধার করতে পারবেন।



২৬. নতুন সংযোগ আবেদন:

গ্রাহক **“নতুন সংযোগ”** ড্যাশবোর্ড থেকে **“নতুন সংযোগ আবেদন”** বাটনে ক্লিক করে আবেদন করতে পারবেন ও আবেদন সম্পাদনা করতে পারবেন। সেক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টগুলো মোবাইলে আগে থেকে স্ক্যান করে রাখতে হবে।



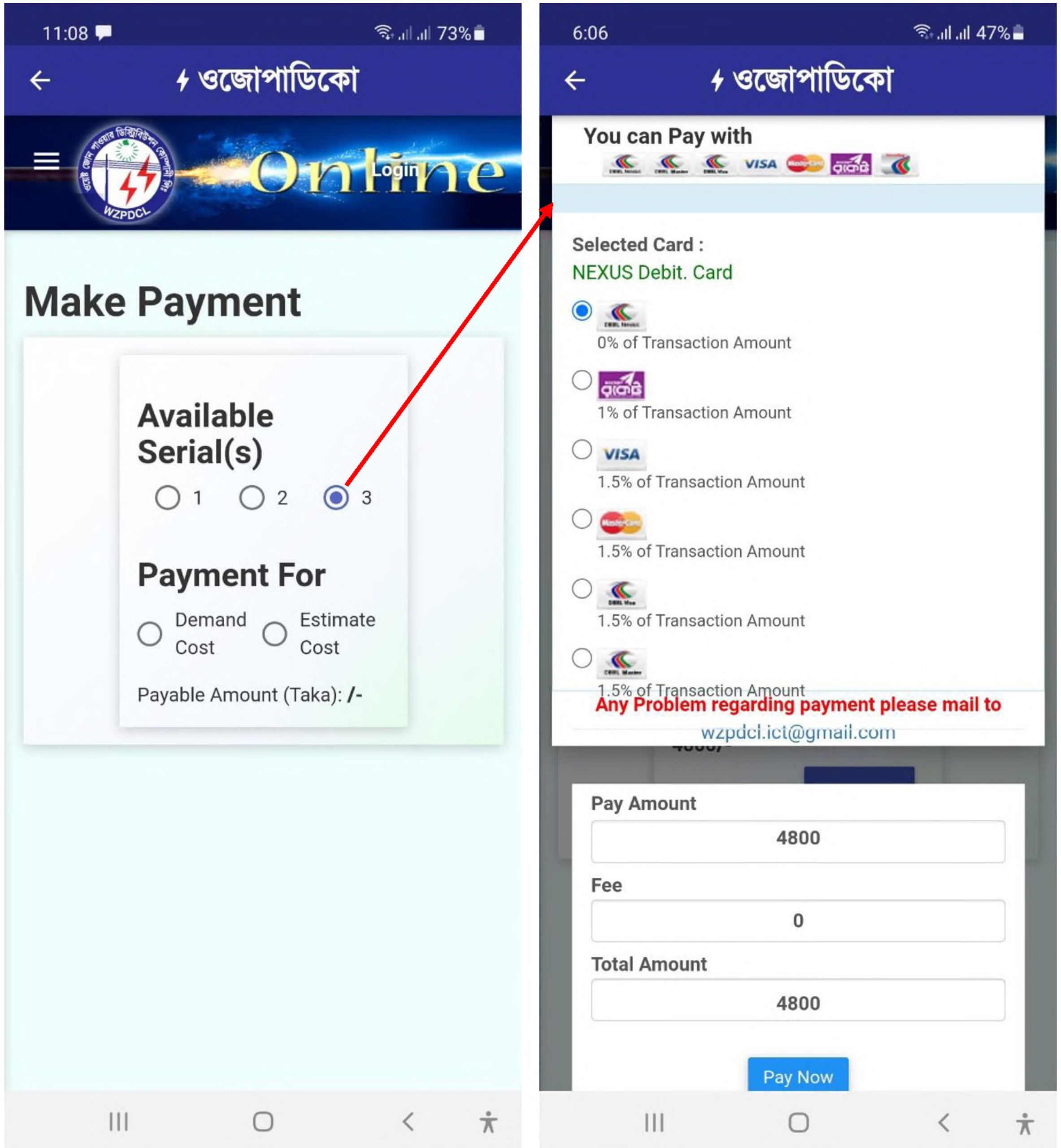

Tracking number : 103211208121239633
Applicant Name : Md. Zamirul Islam
Mobile number : 01717610828

Status Name	SL# 1	SL# 2
1. Documents Received	Passed	Passed
2. Documents Verification	Passed	Passed
3. Field Survey by SAE	Passed	Passed
4. Field Survey Check by SDE/ AE	Passed	Passed
5. Field Survey Verify by XEN	Passed	Passed
6. Field Survey Verify by RE	Passed	Passed
7. Old Account Verification	Passed	Passed
8. Estimate Preparation	Passed	Passed
9. Demand Note Preparation	Passed	Passed
10. Estimate Approved by RE	Passed	Passed
1১. Estimate Approved by XEN	Passed	Passed
11. Estimate Approved by XEN	Passed	Passed
12. Estimate Approved by SE	Passed	Passed
13. Waiting for your Payment	Passed	Progress
14. Meter Receive by SAE	Passed	Pending
15. Meter Issue by SAE	Passed	Pending
16. Connection Completed	Passed	Pending

Go To Payment

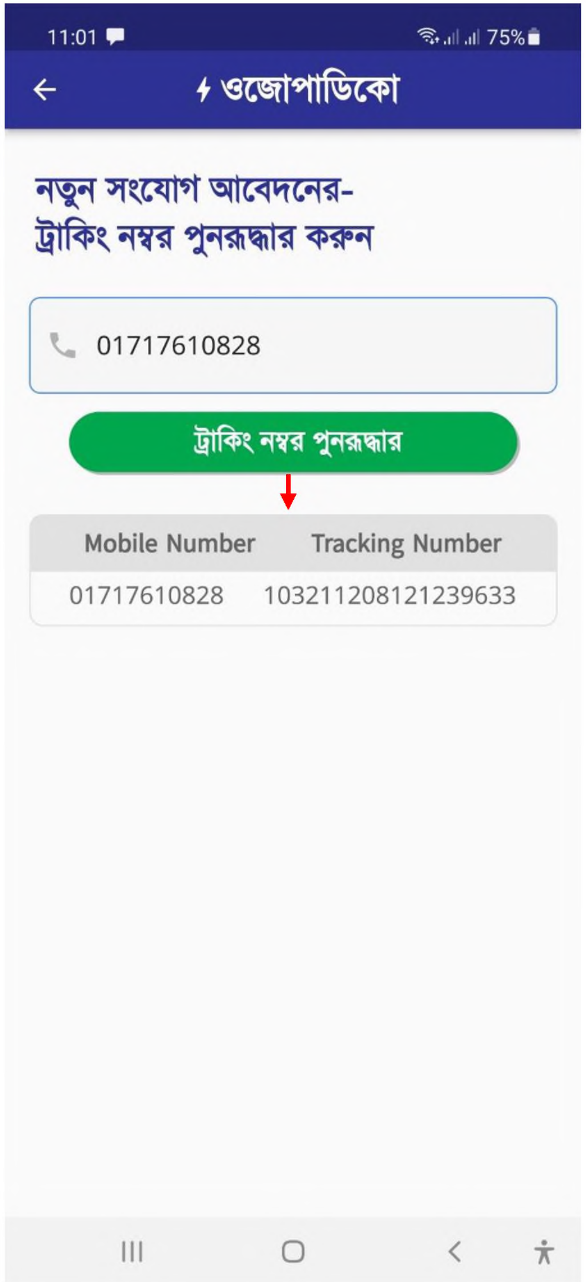
২৭. নতুন সংযোগ আবেদনের অবস্থা জানা:

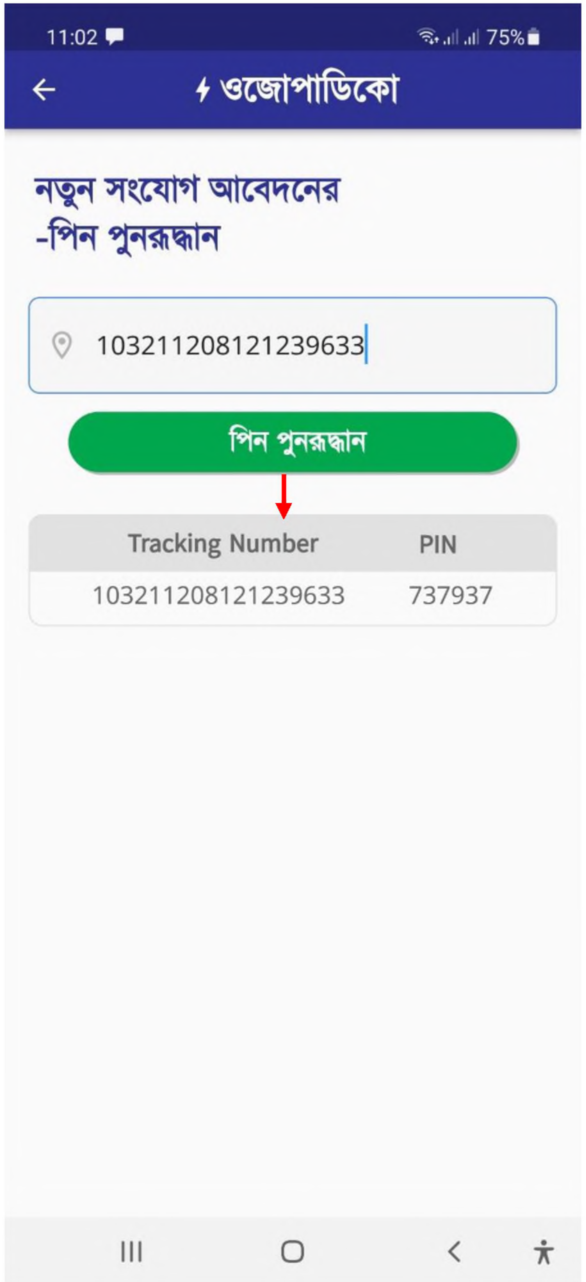
গ্রাহক **"নতুন সংযোগ"** ড্যাশবোর্ড থেকে **"আবেদনের অবস্থা চেক ও পেমেন্ট"** বাটনে ক্লিক করে আবেদন প্রক্রিয়া কোন পর্যায়ে আছে তা জানতে পারবেন পেমেন্ট পর্যায়ে আসলে Go to Payment বাটনে ক্লিক করে পেমেন্ট গেটওয়ে ইন্টারফেসে চলে যাবে।



২৮. নতুন সংযোগ আবেদনের অবস্থা জানা:

Goto Payment বাটনে ক্লিক করে নির্দিষ্ট মিটার/সিরিয়াল নির্বাচন করার পর পেমেন্ট গেটওয়ে চলে আসবে এবং গ্রাহকের সুবিধামত ফিন্যানসিয়াল সার্ভিস ব্যবহার করে Demand Cost ও Estimate Cost পরিশোধ করতে পারবেন।

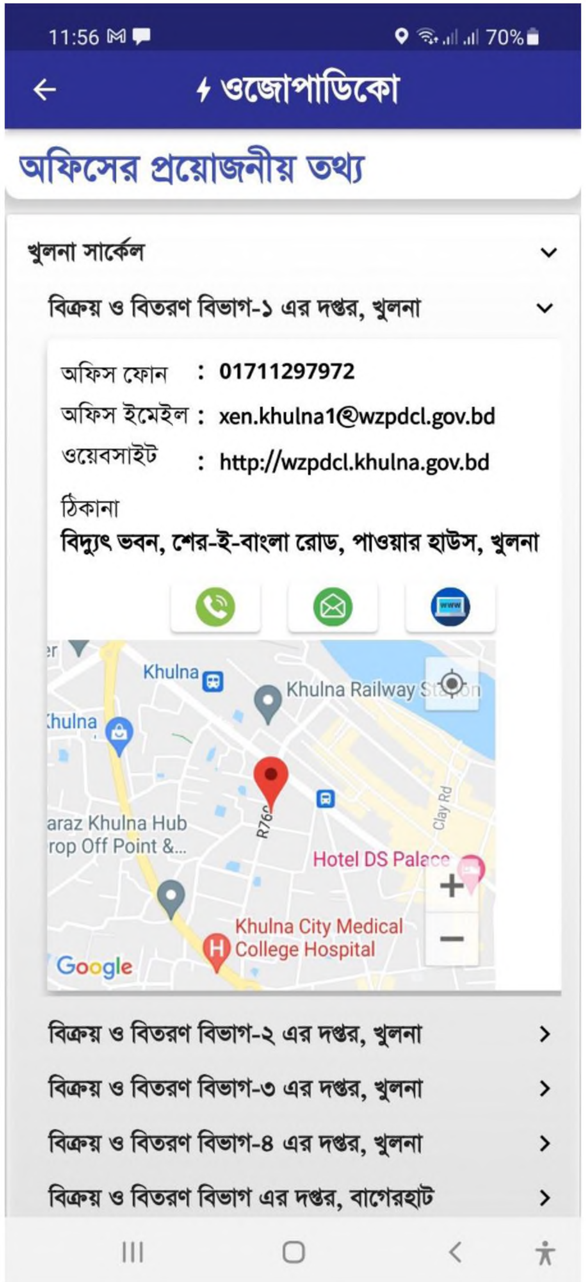




২৯. ট্র্যাকিং নং ও পিন পুনুরুদ্ধার করা:

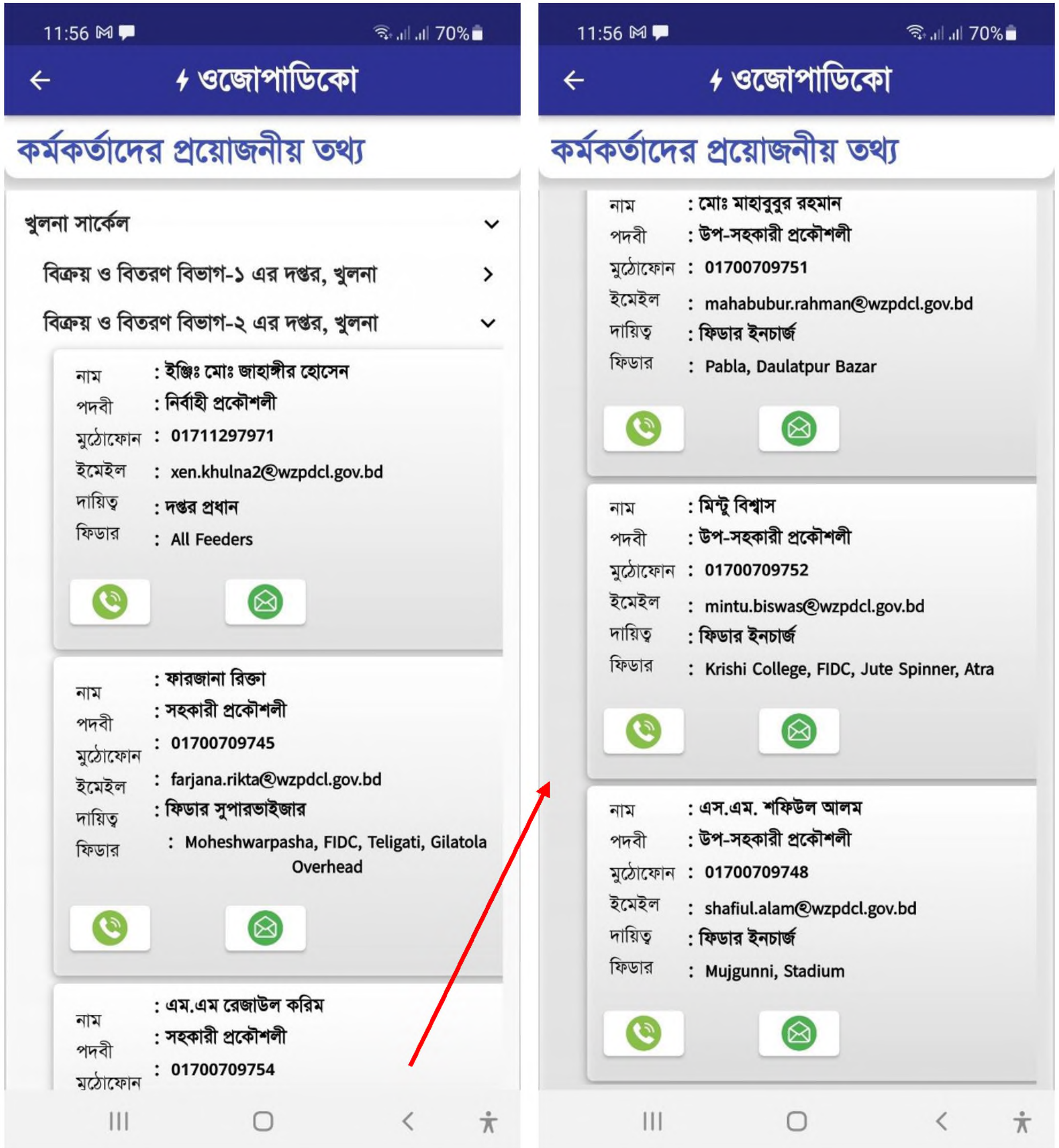
গ্রাহক **"নতুন সংযোগ"** ড্যাশবোর্ড থেকে **"ট্র্যাকিং নং পুনুরুদ্ধার"** বাটনে ক্লিক করে মোবাইল নং দিয়ে তাঁর নতুন সংযোগ আবেদনের ভুলে যাওয়া ট্র্যাকিং নং সহজে পুনুরুদ্ধার করতে পারবেন।

গ্রাহক **"নতুন সংযোগ"** ড্যাশবোর্ড থেকে **"পিন পুনুরুদ্ধার"** বাটনে ক্লিক করে ট্র্যাকিং নং দিয়ে তাঁর নতুন সংযোগ আবেদনের ভুলে যাওয়া পিন (PIN) সহজে পুনুরুদ্ধার করতে পারবেন।



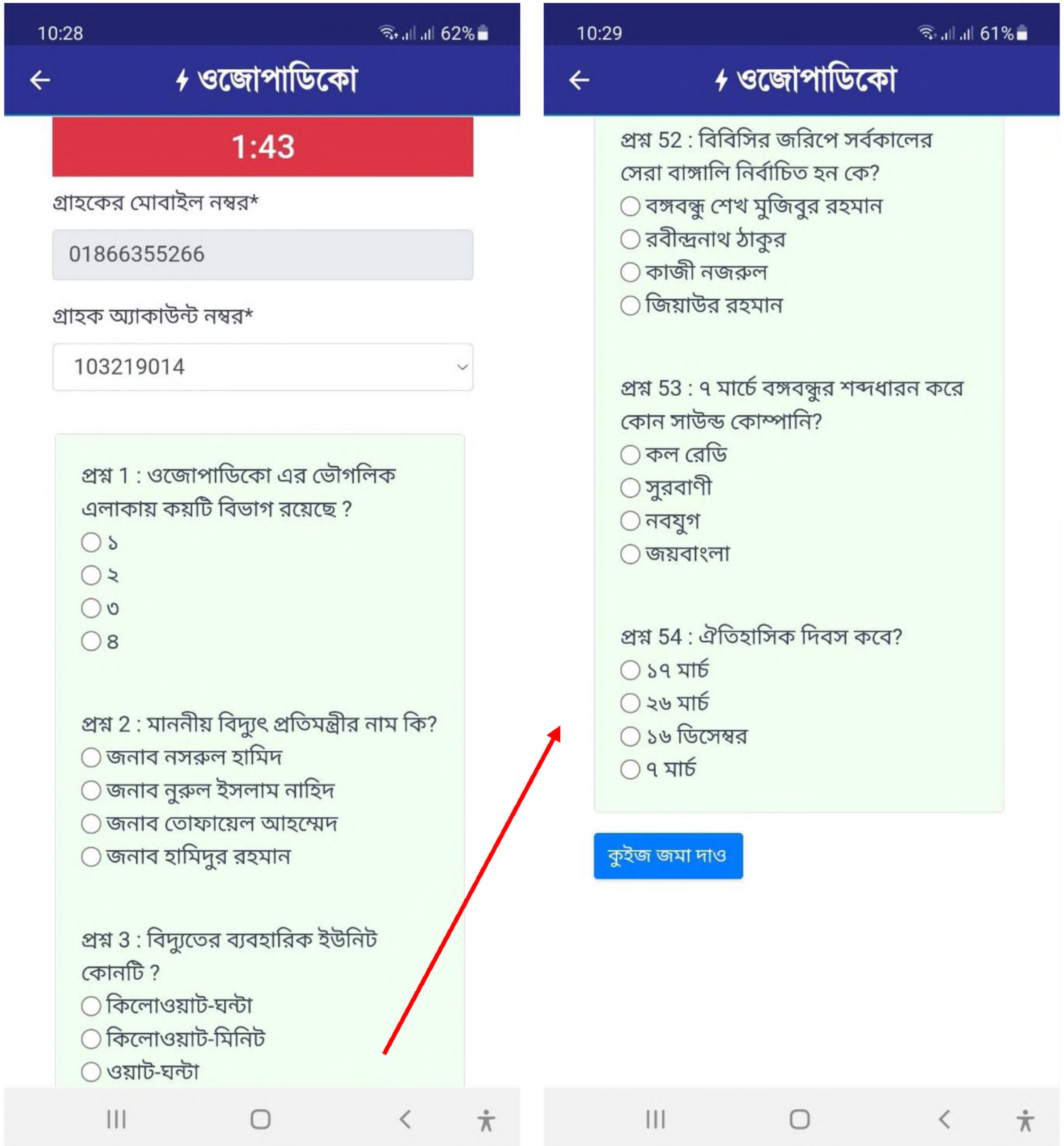
৩০. সকল দপ্তরের তথ্য:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"অফিসের তথ্য"** বাটনে ক্লিক করে সার্কেল অফিস ভিত্তিক তার অধীনস্ত মাঠ পর্যায়ের সকল দপ্তর/অফিসের জিওলোকেশনসহ ঠিকানা, যোগাযোগের মোবাইল নং, দাপ্তরিক ইমেইল ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ওয়েব ঠিকানা দেখতে পারবেন ও নিচে একশন বাটনে ক্লিক করে সহজে এক্সেস করতে পারবেন।



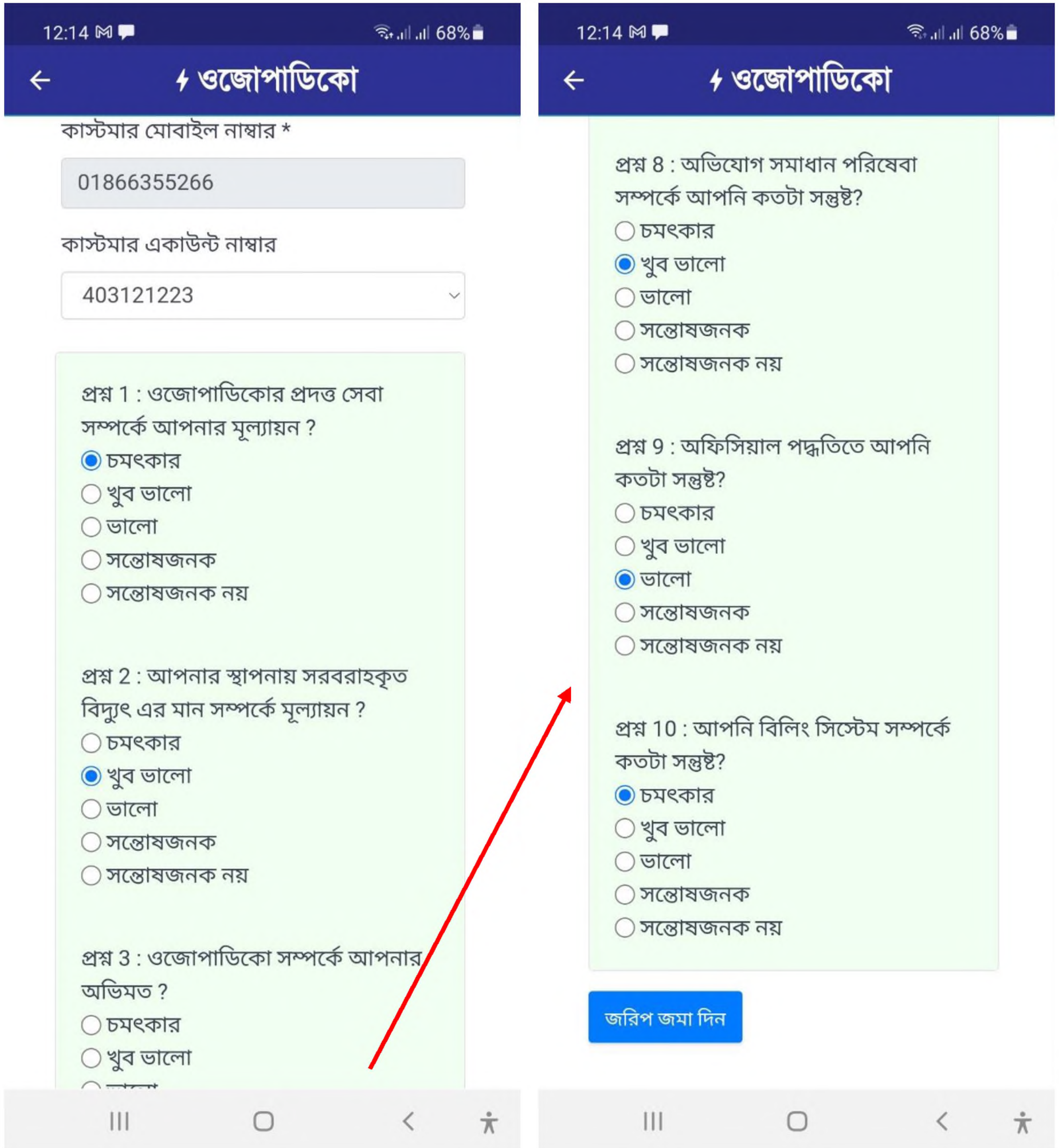
৩১. মাঠ পর্যায়ের সকল কর্মকর্তার তথ্য:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"কর্মকর্তার তথ্য"** বাটনে ক্লিক করে সার্কেল অফিস ভিত্তিক তার অধীনস্ত মাঠ পর্যায়ের সকল দপ্তর/অফিসের ফিডারভিত্তিক সুপারভাইজর ও ইনচার্জের যোগাযোগের মোবাইল নং ও ইমেইল দেখতে পারবেন এবং নিচের বাটনগুলো ক্লিক করে সহজে কল ও মেইল করতে পারবেন।



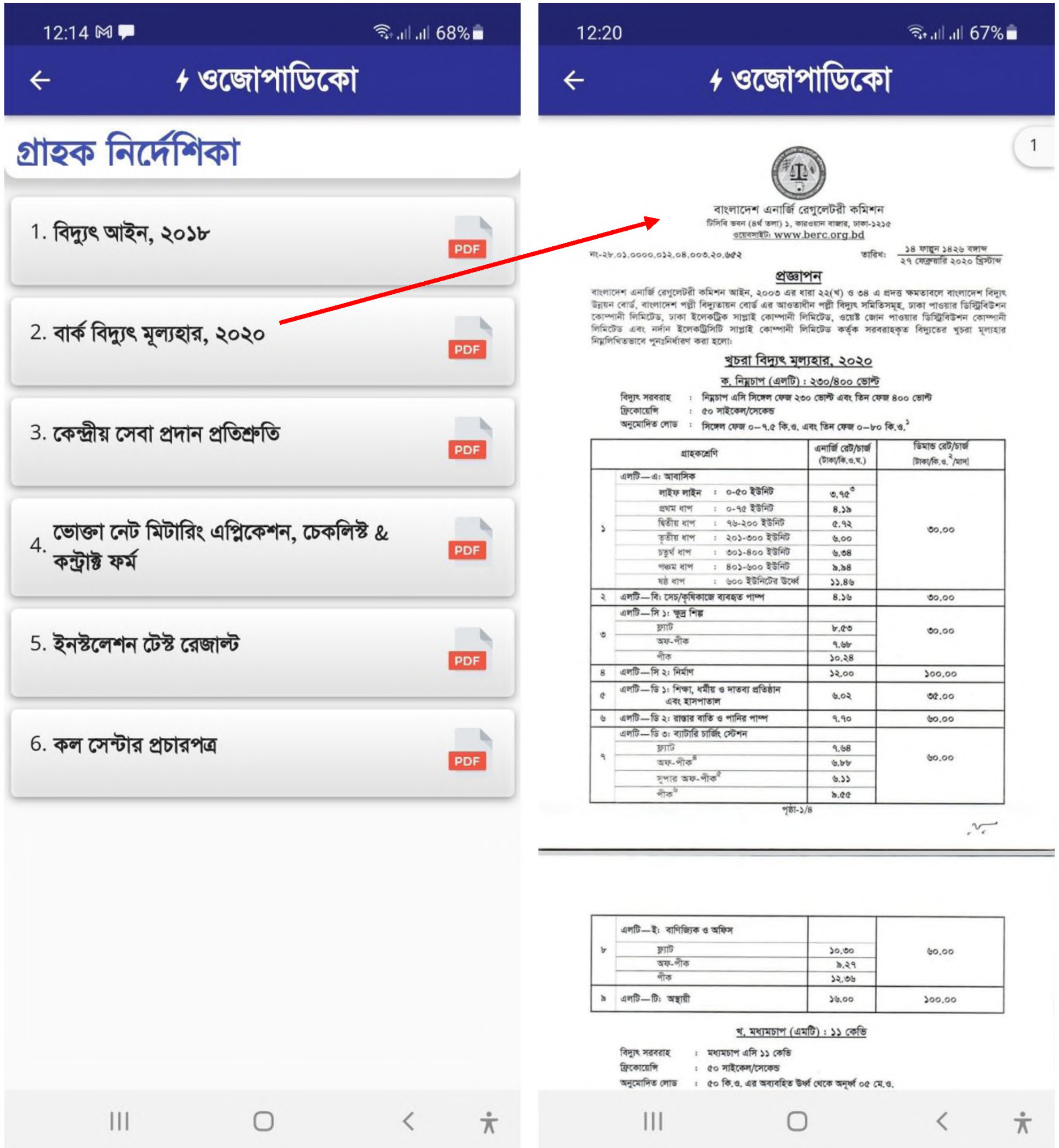
৩২. কুইজ প্রতিযোগিতা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"কুইজ"** বাটনে ক্লিক করে একাউন্ট নং নির্বাচন বিভিন্ন মেলা ও ক্যাম্পেইনে কুইজ প্রতিযোগিতায় অংশগ্রহন করতে পারবেন।



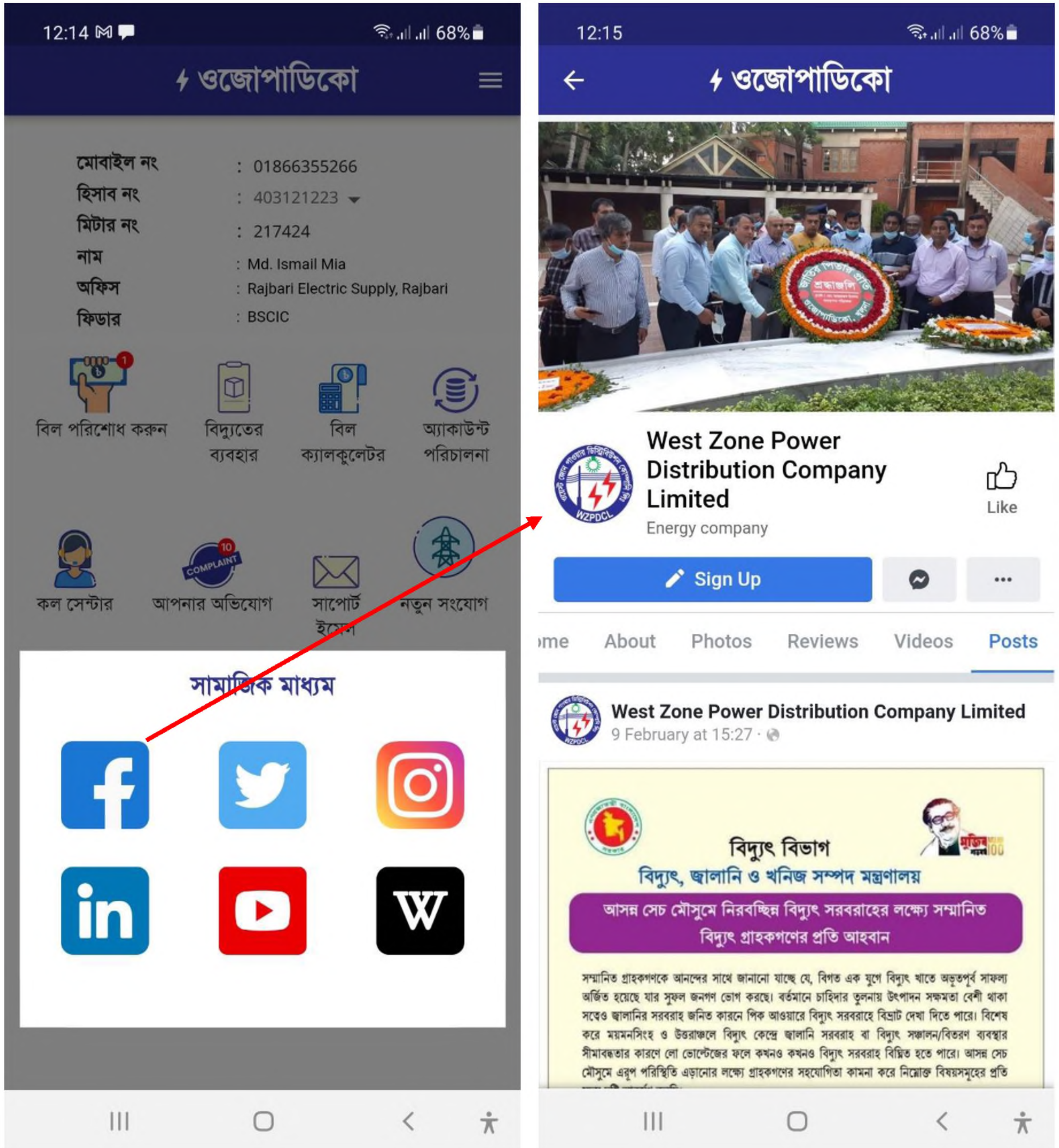
৩৩. সেবা মূল্যায়ন জরিপ:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"জরিপ"** বাটনে ক্লিক করে একাউন্ট নং নির্বাচন করে ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা মূল্যায়ন জরিপে অংশগ্রহন করতে পারবেন।



৩৪. বিভিন্ন গ্রাহক নির্দেশিকা দেখা:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"ব্যবহার বিধি"** বাটনে ক্লিক করে একাউন্ট নং নির্বাচন করে বিভিন্ন গ্রাহক নির্দেশিকা দেখেতে পারবেন।



৩৫. সামাজিক মাধ্যমসমূহ:

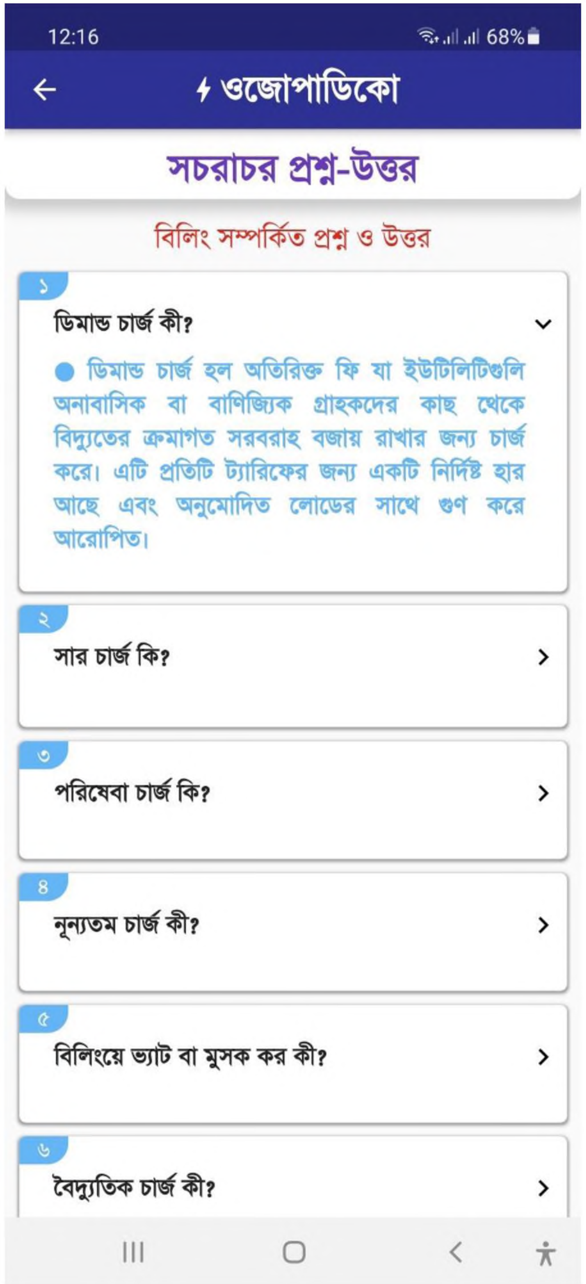
গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"সামাজিক মাধ্যম"** বাটনে ক্লিক করে ওজোপাডিকোর কেন্দ্রিয় সকল সামাজিক মাধ্যমের সাথে কানেকটেড হতে পারবেন। নিয়মিত আপডেট জানতে পারবেন।

৩৬. আপডেট খবর:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"আপডেট খবর"** বাটনে ক্লিক বিভিন্ন খবর পড়তে পারবেন।

৩৭. সচরাচর প্রশ্ন-উত্তর:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে **"সচরাচর প্রশ্ন-উত্তর"** বাটনে ক্লিক করে গ্রাহকের কাছ থেকে যে সব প্রশ্ন বেশি করা হয় সেগুলোর উত্তর দেখতে পারবেন।



মোবাইল ভার্শনের পাশাপাশি ওয়েব ভার্শনও রয়েছে গ্রাহকগণ চাইলে প্রায় সব কাজ ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও করতে পারবেন।

ওয়েবসাইটের লিংক: https://customercare.wzpdcl.gov.bd/west_zone/

পরবর্তী আপডেটে প্রি-পেইড ও অন্যান্য যেসব ফিচার অ্যাপে অর্ন্তভুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে-

- প্রি-পেইড মিটারের রিচার্জসহ দরকারি সব ফিচার অন্তর্ভুক্ত করা।
- পোস্ট-পেইড বিলিংয়ের পেমেন্ট গেটওয়ে আরো উন্নয়ন ও ইন্টিগ্রেশন।
- আরো বেশি পোস্ট-পেইড হিসটোরিক্যাল ডাটা দেখানো।
- গ্রাহকের সেকেন্ডারী বা বর্তমান ব্যবহারকারী মোবাইল নং দিয়ে লগ ইনের সুবিধা চালু করা।
- বিবিধ গ্রাহক সার্ভিস (লোড কমানো, বাড়ানো, মিটার স্থানান্তর .....) ইত্যাদি সেবা ইন্টিগ্রেশন করা।
- বিল হিসাব করার জন্য বিল ক্যালকুলেটর ফাংশন চালু করা।
- আরো অন্যান্য ফিচার অ্যাপে অর্ন্তভুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে।

[ডকুমেন্ট সমাপ্ত হলো, ধন্যবাদ]

New Connection Software Upgradation

Reporting

Status Report

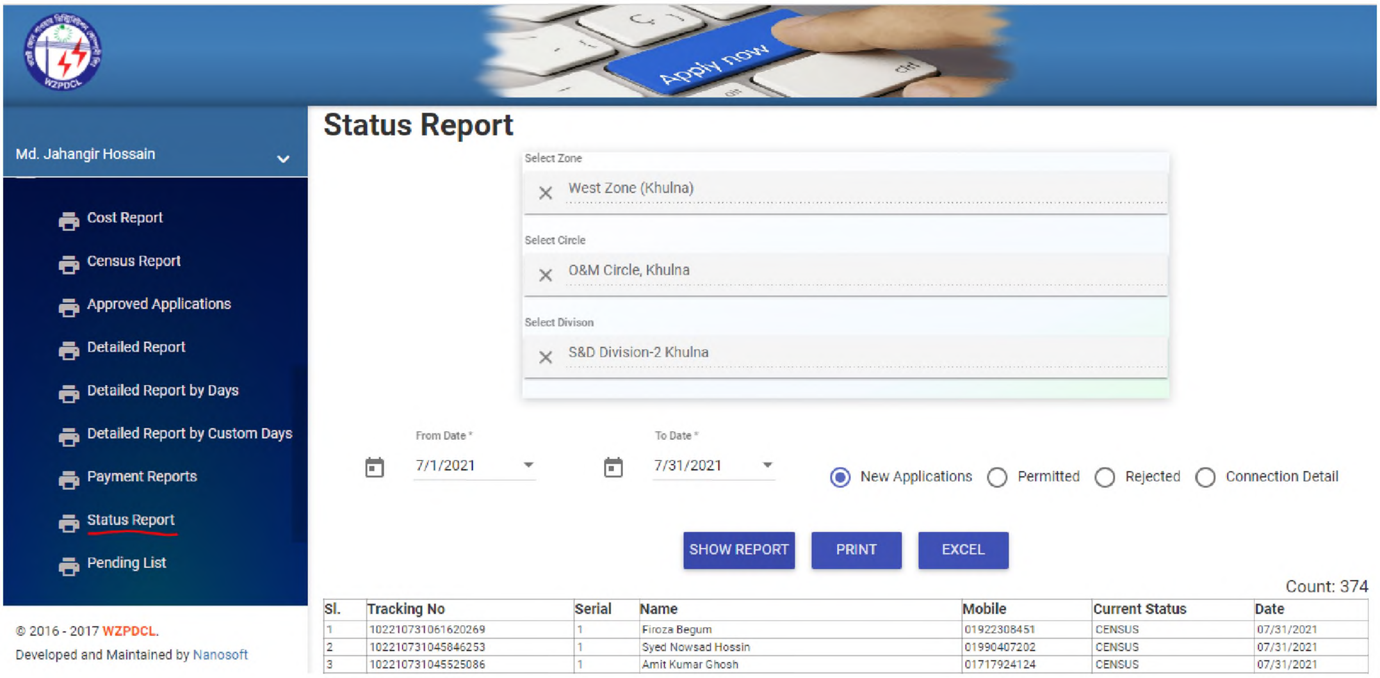
এখানে চার ধরণের রিপোর্ট পাওয়া যাবে।

i. New Connections: New Connections রিপোর্টের ক্ষেত্রে From Date ও ToDate এর মধ্যবর্তী সময়ে আবেদনকৃত সকল আবেদন বর্তমান স্ট্যাটাস সহ দেখা যাবে।

ii. Permitted: এক্ষেত্রে From Date ও ToDate এর মধ্যবর্তী সময়ে যেসব আবেদনের এস্টিমেট অনুমোদন হয়েছে সেগুলো প্রাক্কলন ও জামানতের পরিমাণসহ দেখা যাবে।

iii. Rejected: Rejected রিপোর্টের ক্ষেত্রে From Date ও ToDate এর মধ্যবর্তী সময়ে যেসব আবেদন বাতিল করা হয়েছে সেগুলো বাতিলের কারণসহ দেখা যাবে।

iv. Connection Detail: এক্ষেত্রে From Date ও ToDate এর মধ্যবর্তী সময়ে যেসব সংযোগ প্রদান করা হয়েছে সেগুলোর বিস্তারিত তথ্য পাওয়া যাবে।



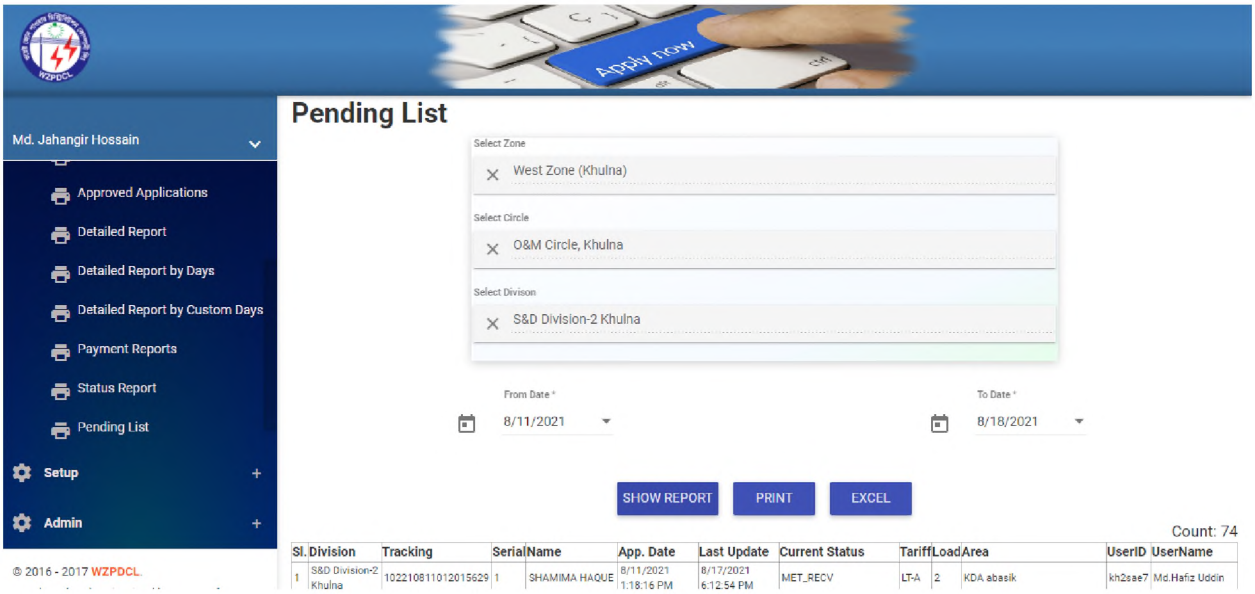
SHOW REPORT বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি উক্ত পেইজে দেখা যাবে।

PRINT বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি Print করা যাবে।

EXCEL বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি Excel Sheet এ ডাউনলোড হয়ে যাবে।

Pending List

এক্ষেত্রে From Date ও ToDate এর মধ্যবর্তী সময়ে করা যেসব আবেদন সংযোগ দেওয়া হয়নি, বাতিল করা হয়নি অথবা আবেদনকারীর নিকট প্রাক্কলন/জামানত পরিশোধের অপেক্ষায় নাই সেই সকল আবেদন কোন অবস্থায় কার কাছে পেন্ডিং আছে সেটা সহ বিস্তারিত পাওয়া যাবে।



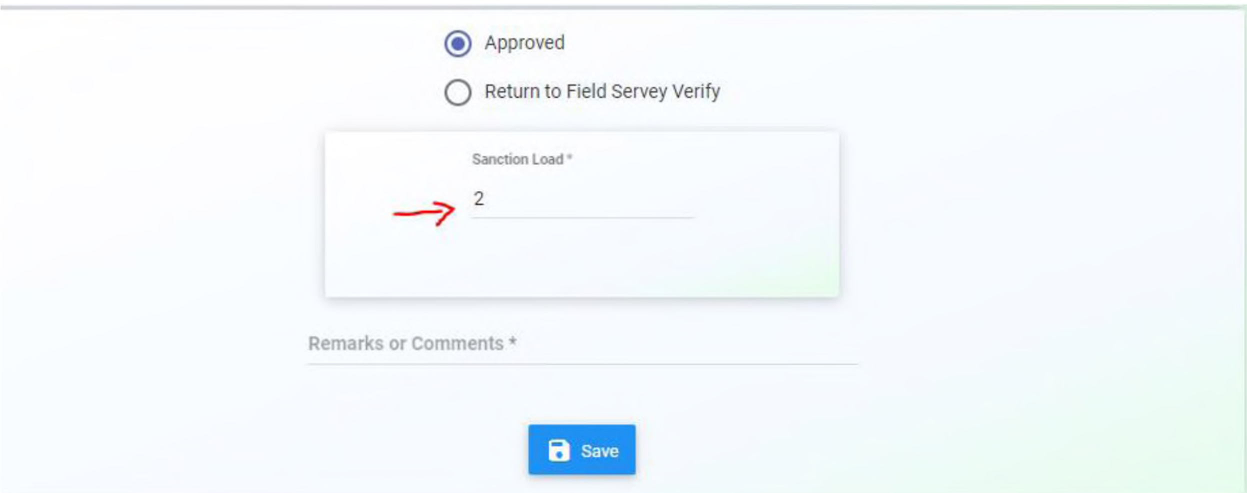
SHOW REPORT বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি উক্ত পেইজে দেখা যাবে।

PRINT বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি Print করা যাবে।

EXCEL বাটনে ক্লিক করলে রিপোর্টটি Excel Sheet এ ডাউনলোড হয়ে যাবে।

Sanction Load

অফিস প্রধানের আইডি(xen) ও আবাসিক প্রকৌশলীর(re) আইডি থেকে লোড অনুমোদনের সময় আবেদনকৃত লোডের পরিমাণ অটোমেটিক্যালি অনুমোদিত লোডের ফিল্ডে থাকবে। ফলে অনুমোদিত লোড আবেদনকৃত লোডের সমান হলে সেক্ষেত্রে ইনপুট দেওয়ার প্রয়োজন নেই। সরাসরি সেভ দিলেই হবে।

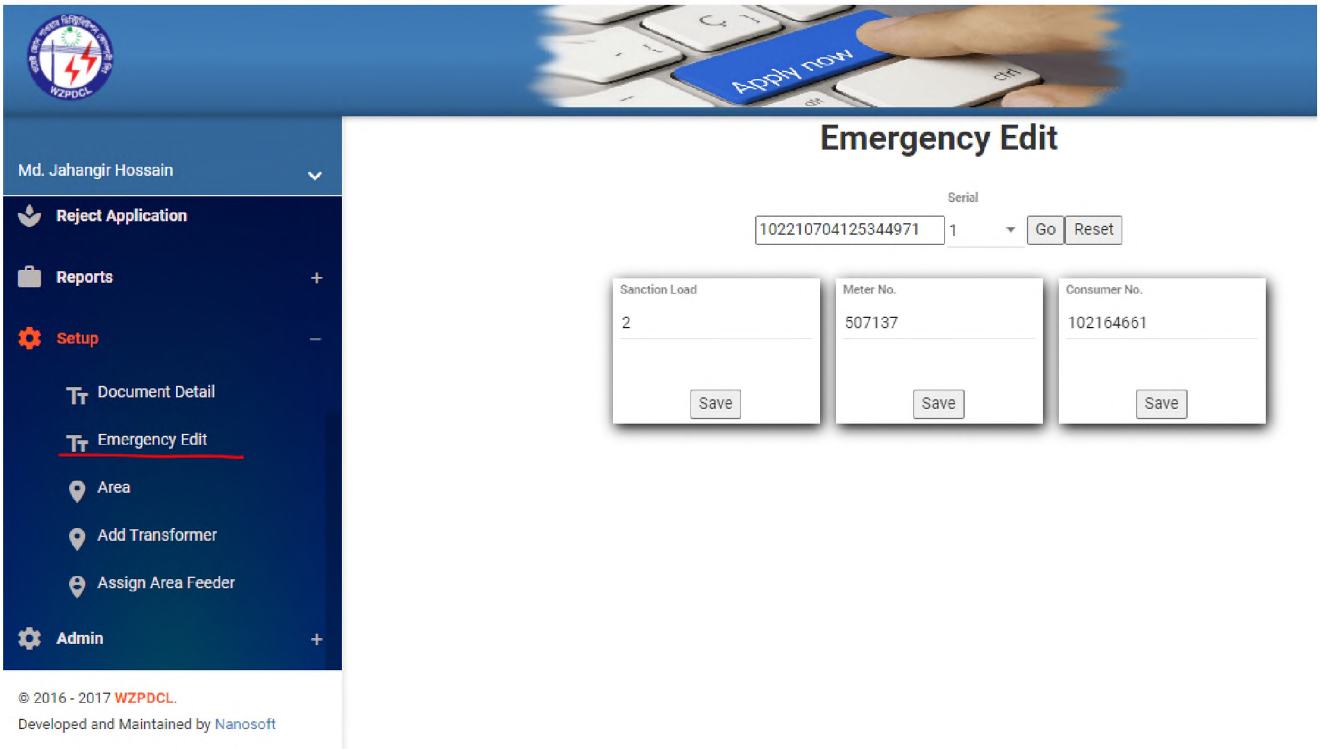


Emergency Edit

কোন কারণে Sanction Load, Meter Number ও Consumer Number ভুল হয়ে গেলে অফিস প্রধানের আইডি(xen) ও আবাসিক প্রকৌশলীর(re) আইডি থেকে সেটা Setup এর মধ্যে Emergency Edit এ গিয়ে সংশোধন করা যাবে। প্রথমে ট্রাকিং নম্বর ও সিরিয়াল নম্বর দিয়ে Go বাটনে ক্লিক করলে উক্ত ট্রাকিং নম্বর ও সিরিয়াল নম্বরের জন্য Sanction Load, Meter No ও Consumer No দেখা যাবে(যদি থাকে)। এরপর নতুন মান ইনপুট দিয়ে Save বাটনে ক্লিক করতে হবে।

Sanction Load পরিবর্তনের জন্য আবেদনটি অবশ্যই Field Survey Approve and Load Sanction ধাপটি অতিক্রম করতে হবে।

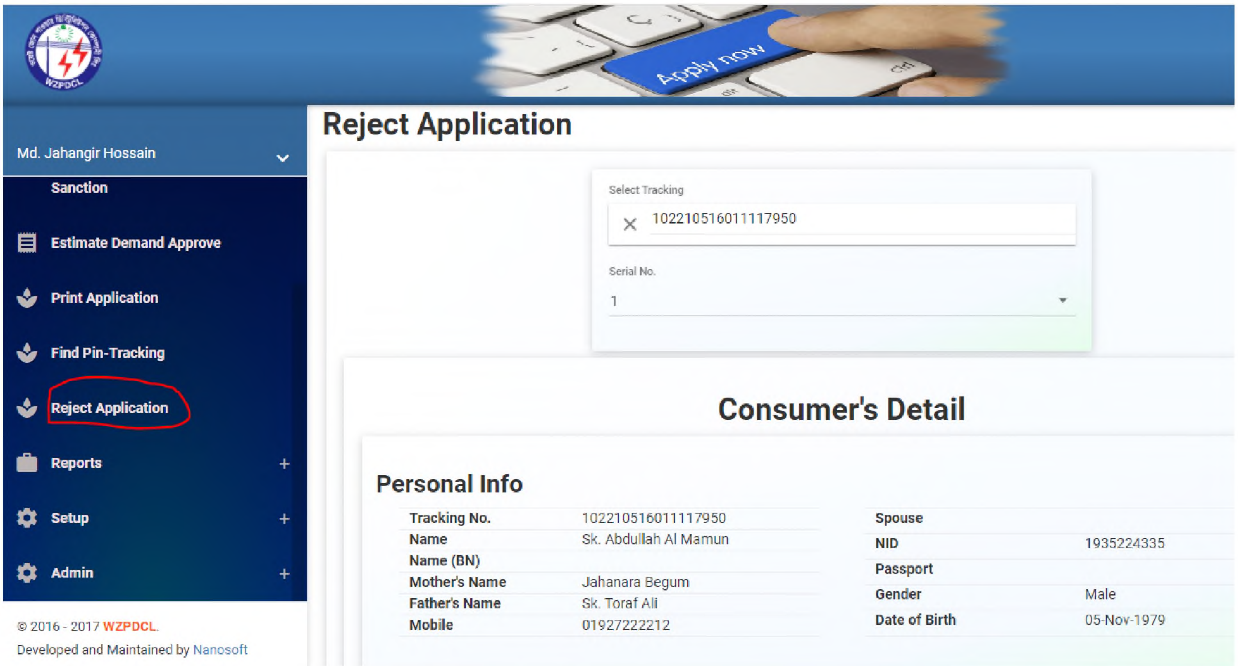
অপরদিকে Meter No ও Consumer No পরিবর্তনের জন্য আবেদনটি অবশ্যই Meter Issue and Installation ধাপটি অতিক্রম করতে হবে।

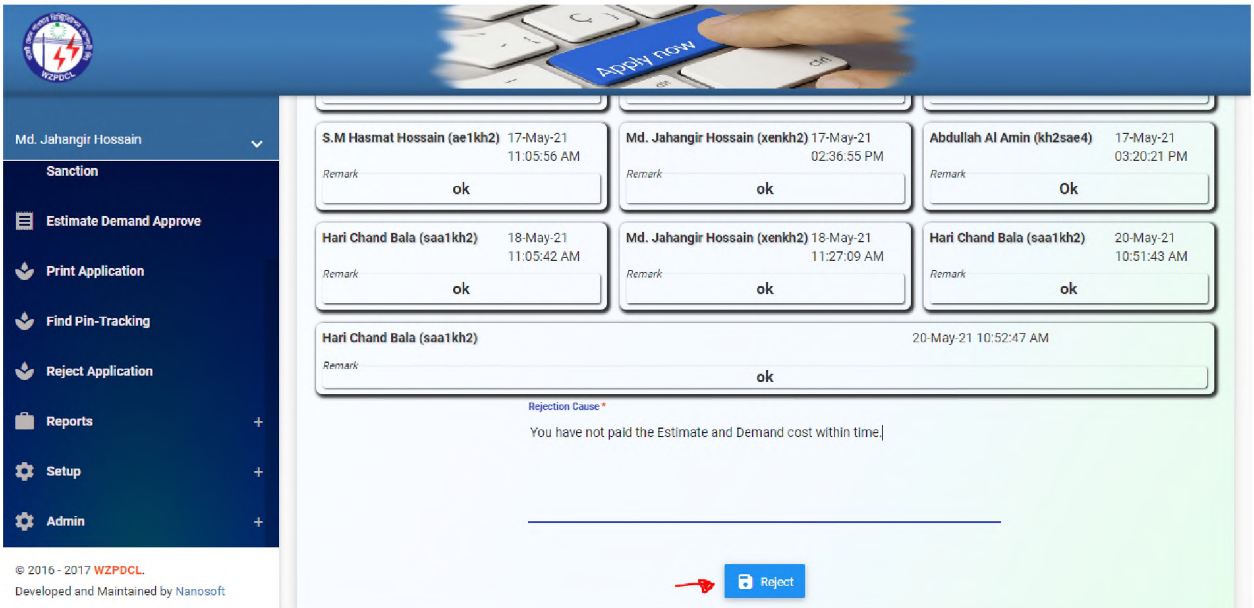


এক্ষেত্রে যে অংশের Save বাটনে ক্লিক করব শুধুমাত্র সেই অংশটুকুই পরিবর্তন হবে।

Application Rejection

অফিস প্রধানের আইডি(xen) ও আবাসিক প্রকৌশলীর(re) আইডি থেকে বিশেষ প্রয়োজনে নির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক আবেদন বাতিল করতে পারবে। তবে আবেদনকারী যদি প্রাক্কলন/জামানত এর একটি অথবা উভয়টিই পরিশোধ করে ফেলে তাহলে আবেদনটি আর বাতিল করা যাবে না। এক্ষেত্রে বাতিল করার সময় যে কারনটি উল্লেখ করা হবে তা আবেদনকারীর মেইল মোবাইল নম্বরে এসএমএস আকারে চলে যাবে।





August 19, 2021

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ করার লক্ষ্যে নতুন এইচটি এমটি সংযোগ অনলাইনে প্রদান

ওজোপাডিকো'র এইচটি এমটি সহ সকল নতুন সংযোগ প্রদানের বর্তমান পদ্ধতি (অন-লাইন ভিত্তিক)