

ঠাকুরগাঁও পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

জগন্নাথপুর, ঠাকুরগাঁও



ইমেইল: thkpbs@gmail.com ওয়েব: www.pbs.thakurgaon.gov.bd

স্মারক নং-২৭.১২.৯৪৯৪.৫২৬.০২.০২২.২২. ২৭০৬

তারিখঃ ১১ জ্যৈষ্ঠ, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
২৫ মে, ২০২২ খ্রি।

বিষয়ঃ ঠাকুরগাঁও পবিস এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ক অনলাইন সভার কার্যবিবরণী।

ঠাকুরগাঁও পবিস এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ক ভারুয়াল মাধ্যমে উপস্থিতিতে একটি সভা অনুষ্ঠিত হয়।

সভাপতি : জনাব আবু আশরাফ মোঃ ছালেহ্ , জেনারেল ম্যানেজার, ঠাকুরগাঁও পবিস।
সভার তারিখ : ২১/০৫/২০২২খ্রি. সকাল ১০:০০ ঘটিকা।
স্থান : ঠাকুরগাঁও পবিস এর ফেসবুক পেইজ থেকে লাইভ সম্প্রচার।

০১। গ্রাহক জিজ্ঞাসা ও সমস্যা সমাধানঃ


সরাসরি ফেসবুক কमेंট ও সংযুক্তকরণের মাধ্যমে সেবা গ্রহীতা/অংশীজনদের জিজ্ঞাসা সমূহের উত্তর দেয়া হয়। যথা নিম্নরূপঃ-

ক্রমিক নং	গ্রাহক জিজ্ঞাসা/ মতামত	প্রদানকৃত সমাধান/উত্তর
১.১	সেচ/শিল্প লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে দয়া করে ঠিকাদারকে সাত দিনের সময় বেধে দিন। অন্যথায় গ্রাহক হয়রানী হচ্ছে।	সম্মানিত গ্রাহক আমরা ঠিকাদারের কাজ যাতে সময়মতো শেষ হয় সে বিষয়ে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবো।
১.২	সেচ কমিটির দ্বারা গ্রাহক হয়রানি হচ্ছে এর কি কোনো প্রতিকার আছে?	সেচ কমিটির মাধ্যমে হয়রানির শিকার হলে যথাযথভাবে সেচ কমিটির কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন করুন কর্তৃপক্ষ এ বিষয়ে ব্যবস্থা নিবেন।
১.৩	অনলাইনের মাধ্যমে গণশুনানির সময়টা কি একটু বাড়ানো যাবে কি?	আপনাদের সেবায় আমাদের এই আয়োজন অনলাইনের মাধ্যমে গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয়। আপনারা গণশুনানী চলাকালীন সময়ে অথবা গণশুনানীর শেষেও আমাদেরকে কमेंট বা মেসেজের মাধ্যমে সমস্যার কথা জানাতে পারবেন।
১.৪	ঠাকুরগাঁও পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি এ বিদ্যুৎ বিল রকেটের মাধ্যমে পরিশোধ করা যাচ্ছেনা রকেটের মাধ্যমে পরিশোধের জন্য কোনো ব্যবস্থা করা যাবে কি?	বর্তমানে শুধুমাত্র বিকাশ ও টেলিটকের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা যায়। ভবিষ্যতে রকেটের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল গ্রহণ শুরু হলে আমরা আপনাদের জানিয়ে দেব।
১.৫	সেচ সংযোগ আবেদন করলে কত দিনে সংযোগ পাবো? ০৪ কিলোওয়াট লোডে এ কত টাকা খরচ হবে? পোল কি ফ্রি পাওয়া যাবে?	সেচ সংযোগের আবেদন করলে সার্ভিসের আওতায় ০৭ দিন এবং লাইন নির্মাণ প্রয়োজন হলে ১৮ দিনের মধ্যে সংযোগ পাবেন। ০৪ কিলোওয়াট লোডের জন্য সার্ভিস ড্রপ এর আওতায় সংযোগ হলে আনুমানিক ২৫৬৫.০০ টাকা খরচ হতে পারে। লাইন নির্মাণ প্রয়োজন হলে লাইন নির্মাণ খরচ আপনাকে বহন করতে হবে।
১.৬	কবে নাগাদ প্রিপেইড মিটার পাওয়া যাবে?	বর্তমান অর্থ বছরের শেষের দিকে অথবা সামনে অর্থ বছরের শুরুর দিকে আপনারা প্রিপেইড মিটার পেতে পারেন।
১.৭	আমার বাড়ী রুহিয়া, আমার জায়গার উপর দিয়ে বিদ্যুৎ লাইন গিয়েছে, দয়া করে সরকারি ভাবে সরিয়ে দিবেন।	যদি আপনার বিদ্যমান লাইনটি ঝুঁকিপূর্ণ হয় তাহলে আমরা সরকারিভাবে সরিয়ে দিবো। তবে লাইনটি যদি ঝুঁকিপূর্ণ না হয় তবে আপনার জায়গা থেকে অপসারণের জন্য লাইন স্থানান্তরের ব্যয় আপনাকে অফিসে পরিশোধ করতে হবে।
১.৮	সেচ এর লাইন নির্মাণ ফ্রি করা হবে কিনা?	সেচ সংযোগের ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণ ফ্রি করা হবে না কিন্তু ট্রান্সফর্মার, মিটার ও মিটার এক্সেসরিজ ফ্রি পাবেন।
১.৯	গ্রাহকের টাকায় মিটার ক্রয় করে গ্রাহকের কাছ থেকে আবার মিটার ভাড়া আদায় কেন জানাবেন।	বিদ্যুৎ সংযোগ দেওয়ার সময় গ্রাহকের কাছ থেকে মিটার এর মূল্য নেওয়া হয়না বিধায় মিটার ভাড়া আদায় করা হয়।

১.১০	আমি নতুন সংযোগ নিতে চাই। আমি কিভাবে আবেদন করব। কি কি লাগবে। দয়া করে জানাবেন।	নতুন সংযোগ নেয়ার জন্য আপনার ছবি, ভোটার আইডি কার্ডের কপি, জমির পর্চা ইত্যাদি প্রয়োজন হবে। অনলাইনের মাধ্যমে আপনি ঘরে বসে আবেদন করতে পারবেন এবং সংযোগ গ্রহণ করতে পারবেন
১.১১	লাহিড়ী, বালিয়াডাঙ্গী থেকে বলছি আমার বিদ্যুৎ বিল বেশী আসছে ব্যবহারের তুলনায় আমার করণীয় কি?	আপনি পরপর দুই বা তিন মাসের বিদ্যুৎ বিল তুলনা করুন এবং আপনার হাউজ ওয়্যারিং সঠিক আছে কিনা সেটা যাচাই করুন। হাউজ ওয়্যারিং সঠিক থাকলে আপনি আমাদের অফিসে মিটার পরীক্ষাকরণ ফি ২৩০টাকা জমা দিয়ে মিটারটি পরীক্ষা করান। মিটারের সমস্যা থাকলে মিটার বিনামূল্যে পরিবর্তন করে দেওয়া হবে।
১.১২	ভোল্টেজ আপ ডাউন করে কেন?	আমাদের লাইনে ভোল্টেজ আপ-ডাউন জনিত সমস্যা নেই বললেই চলে। আপনার বিষয়টি হয়তোবা বিচ্ছিন্ন ঘটনা আপনি দ্রুত অফিসে সম্পূর্ণ তথ্য দিন আমরা প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেবো।


অতঃপর আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে গণশুনানি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।


(আবু আশরাফ হাফিজ হাফিজ)
জেনারেল ম্যানেজার

অনুলিপিঃ

- ০১। পরিচালক, পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন (উত্তর অঞ্চল), বাপবিবো।
- ০২। ডিজিএম, (কারিগরী/পীরগঞ্জ/পঞ্চগড়/বালিয়াডাংগী/রুহিয়া/রানীশংকৈল/দেবীগঞ্জ)-জোনাল অফিস, ঠাপবিস।
- ০৩। এজিএম, (আটোয়ারী/বোদা/হরিপুর) সাব জোনাল অফিস, ঠাপবিস।
- ০৪। এজিএম, (সঃসেবা/অর্থ/ওএন্ডএম/ইএন্ডসি/আইটি), ঠাপবিস।
- ০৫। অফিস কপি/মাষ্টার কপি।


(আবু আশরাফ হাফিজ হাফিজ)
জেনারেল ম্যানেজার