

# ওজোপাডিকো গ্রাহক সেবা অ্যাপের ব্যবহার নির্দেশিকা

(শুধুমাত্র এমপ্লয়ীদের জন্য)



## সম্পাদনা ও উপস্থাপনায়:

প্রকৌ. শাহ 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

## ওজোপাড়িকোর মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণ গ্রাহক সেবা অ্যাপ থেকে নিমোক্ত সেবা পাবেন বা দিতে পারবেন

### লগইন, প্রোফাইল তথ্য

- সরবরাহকৃত ইউজার নেম, পাসওয়ার্ডের ও নির্দিষ্ট দায়িত্ব নির্বাচন করার মাধ্যমে লগইন করতে পারবেন।
- নিজ প্রোফাইলের বেসিক তথ্য দেখতে পারবেন।
- নিজ দায়িত্বাধীন ফিডারের তালিকা দেখতে পারবেন।

### অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

- দায়িত্বাধীন অফিসের বা ফিডারের অভিযোগসমূহ অভিযোগ ড্যাশবোর্ডের ইনবক্সে দেখতে পারবেন।
- অভিযোগ সমাধান করা জন্য প্রদক্ষেপ গ্রহণ বা বাতিল করতে পারবেন ও গ্রাহককে নির্দেশনা দিতে পারবেন।
- সমাধানকৃত বা বাতিলকৃত অভিযোগগুলোর ও গ্রাহক ফিডব্যাক দেখতে পারবেন।

### পোস্টপেইড বিলিং

- কোন গ্রাহকের পোস্ট-পেইড বিলিং তথ্য ও পেমেন্ট স্ট্যাটাস চেক করতে পারবেন।

### নতুন সংযোগ

- আবেদন করা ও পেমেন্ট করতে পারবেন।
- আবেদন প্রক্রিয়ার ধাপগুলোর অবস্থা দেখতে পারবেন।
- আবেদন ফি (প্রাক্কলন খরচ ও বিদ্যুৎ কিলোওয়াট চাহিদা জামানত) পেমেন্ট করতে পারবেন।
- আবেদন ট্র্যাকিং নং ও পিন ভুলে গেলে পুনরুদ্ধার 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।

### বিবিধ তথ্য

- বিভিন্ন গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত ডকুমেন্ট ফাইল দেখতে পারবেন।
- ওজোপাড়িকো কেন্দ্রীয় সামাজিক মাধ্যমগুলো (ফেসবুক, টুইটার...) এক্সেস করতে পারবেন।
- ওজোপাড়িকো ও বিদ্যুৎ সম্পর্কিত বিভিন্ন খবর পাবেন।
- সম্মানিত গ্রাহকগণের সচরাচর প্রশ্নগুলোর উত্তর পাবেন।

## কিভাবে ওজোপাড়িকো 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](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.adndiginet.wzpdcl_app_flutter)

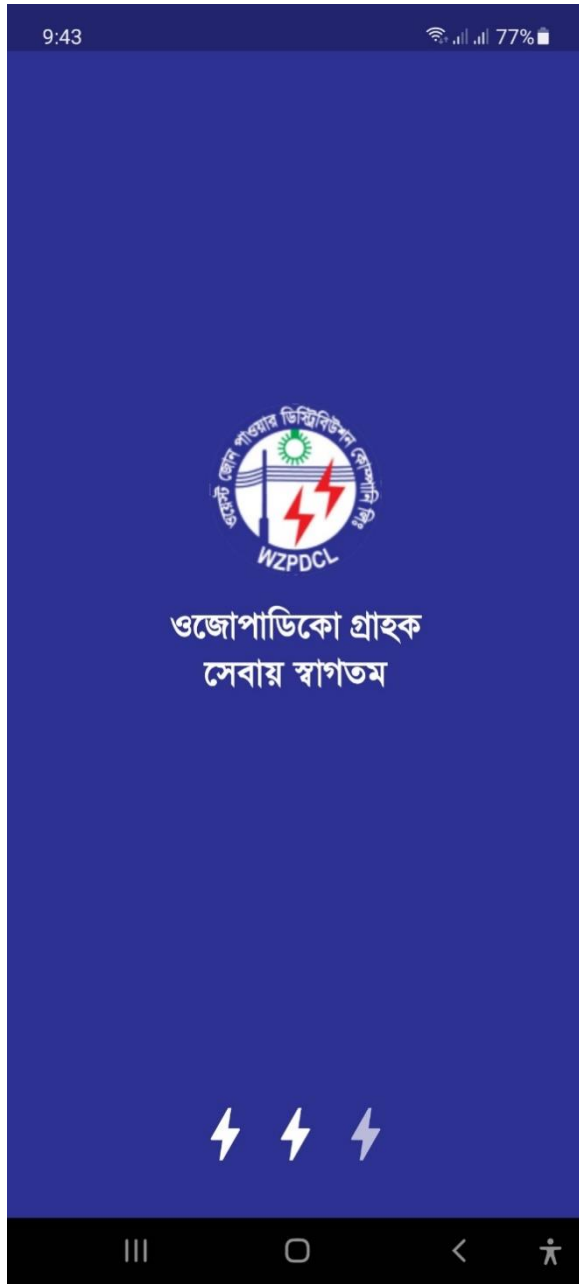
অথবা-

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



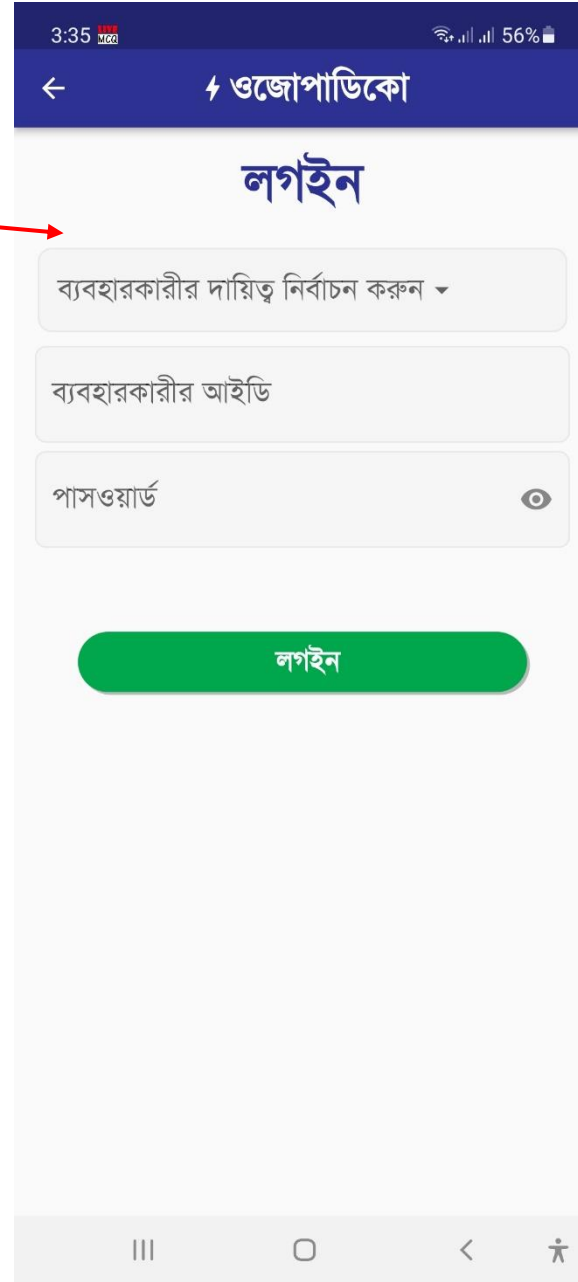
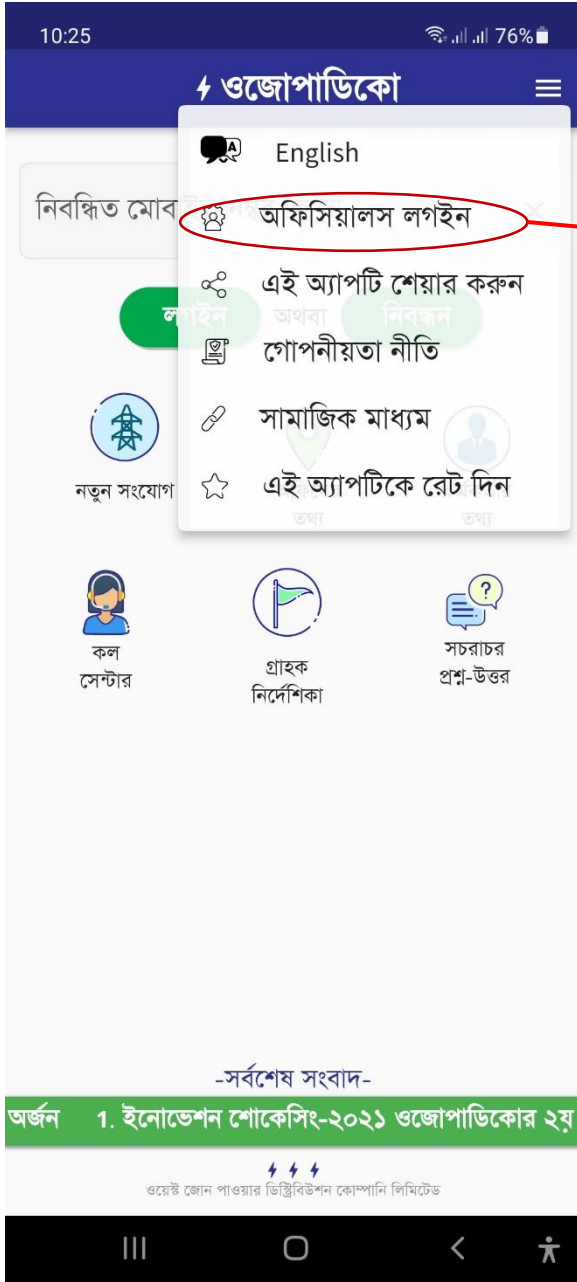
অ্যাপটিতে বাংলা এবং English উভয় ভাষা রাখা হয়েছে। ভাষা পরিবর্তন করার জন্য স্ক্রিনের ডানপাশের উপরের কর্ণারের মেনু বারে (☰) ক্লিক করে পপআপ লিস্ট আসবে, সেখান থেকে ভাষা পরিবর্তন করতে পারবেন।

**ভিডিও টিউটোরিয়াল দেখতে ক্লিক করুন:** [youtube.com/playlist](https://youtube.com/playlist)



## ୧. ଅ୍ୟାପ ସ୍ବାଗତମ ସ୍ପଲ୍ୟାଶ ସ୍କ୍ରିନ:

ଓଜୋପାଡ଼ିକୋ ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୋବାଇଲ ଅ୍ୟାପ ଓପେନ କରଲେ ପ୍ରଥମେ ଏହି ସ୍ବାଗତମ ସ୍କ୍ରିନ ଆସବେ ଏବଂ ପ୍ରଯୋଜନୀୟ ଡାଟା ଲୋଡ ହବେ ।



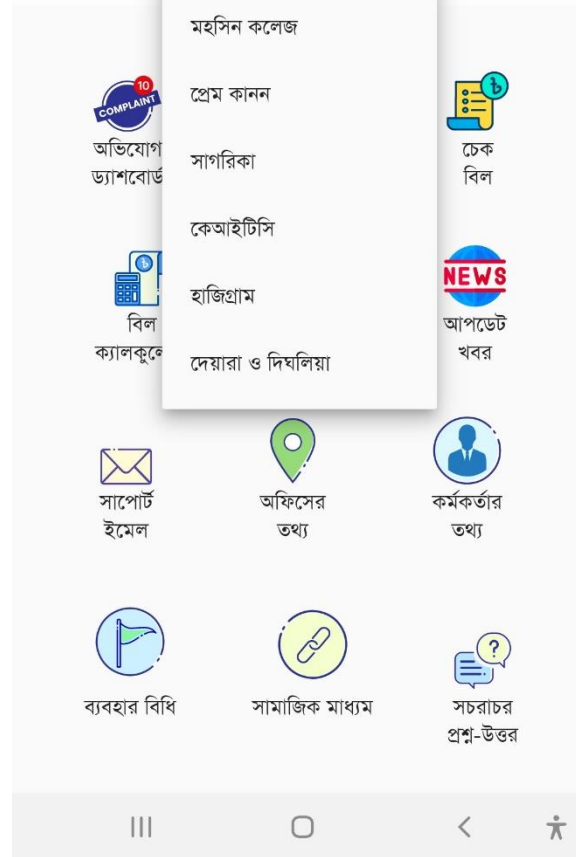
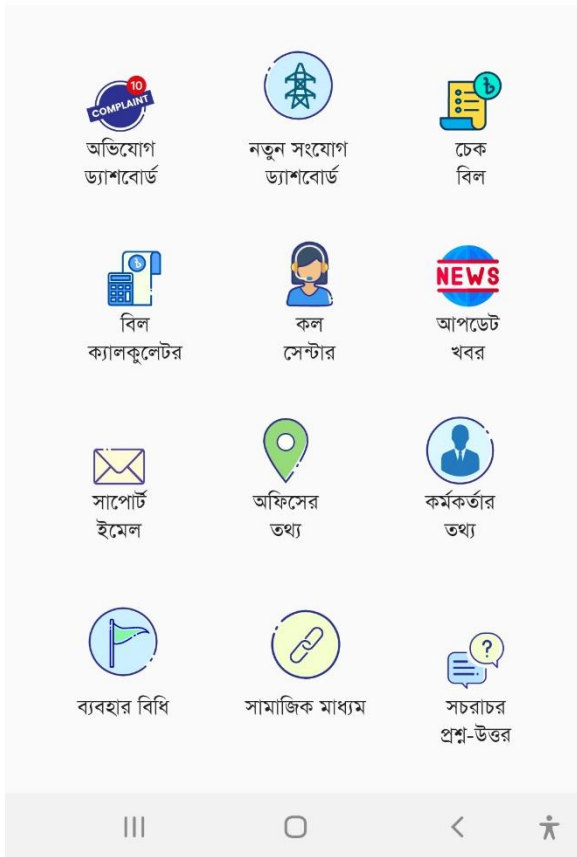
## ২. লগইন বা ইন্সটল ল্যান্ডিং স্ক্রিন:

মোবাইল অ্যাপ ওপেন করার পর এই লগইন স্ক্রিন আসবে। সেখান থেকে স্ক্রিনের ডানপাশের উপরের কর্ণারের মেনু বারে ক্লিক করে পপআপ লিস্ট দেখতে পারবেন। অফিসিয়াল লগইনে ক্লিক করলে দায়িত্ব নির্বাচন (দপ্তর প্রধান বা ফিডার সুপারভাইজর বা ফিডার ইনচার্জ), ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করলে সফলভাবে লগইন সম্পন্ন হবে।



### ৩. কর্মকর্তা ড্যাশবোর্ড স্ক্রিন:

সফলভাবে লগইন সম্পন্ন হলে কর্মকর্তা ড্যাশবোর্ড দেখতে পাবে। ড্যাশবোর্ডে নিজের বেসিক তথ্য ও দায়িত্বাধীন ফিডারসমূহের তালিকা দেখতে পাবেন। এখান নেভিগেট করে কর্মকর্তাগণ গ্রাহক সেবা দিতে পারবেন।



9:43
65%

← **ওজোপাড়িকো**

**অভিযোগ পরিসংখ্যান**

ইনবক্স

চলমান

সমাধান হয়েছে

বাতিল

অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 10

অভিযোগ : Trees Fall on Power Lines

বার্তা : Since 10:00 AM today

ঠিকানা : Nuton Rastar Mor, Pabla

ফিডারের নাম : KITC

দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:32:17

হিসাব নং : 103219014

মিটার নং : 741258

নাম : Sheikh Iqbal Hossain

যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র

ফাইল

গ্রহণ

বাতিল

---

অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 8

অভিযোগ : Sequence Missing Problem

বার্তা : Facing sequence missing problem

ঠিকানা : Shibbari More, Khulna

ফিডারের নাম : KITC

দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:25:51

হিসাব নং : 103219014

মিটার নং : 741258

নাম : Sheikh Iqbal Hossain

যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র

ফাইল

গ্রহণ

বাতিল

9:43
65%

← **ওজোপাড়িকো**

**৪. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড > ইনবক্স (ম্যাপ):**  
 “অভিযোগ ড্যাশবোর্ড” এর ইনবক্স ট্যাব থেকে কর্মকর্তাগণ তাঁর দায়িত্বধীন (দপ্তর প্রধান হলে উক্ত দপ্তরের আওতাধীন সকল অভিযোগ, ফিডার সুপারভাইজর হলে তাঁর দায়িত্বধীন ফিডারসমূহের অভিযোগ এবং ফিডার ইনচার্জ হলে তাঁর দায়িত্বধীন ফিডারসমূহের অভিযোগ) দেখতে পারবেন। কোন অভিযোগের মানচিত্র বাটনে ক্লিক করলে অভিযোগের গুগল ম্যাপ দেখতে পারবেন। সহজে সেখানে গিয়ে অভিযোগ সমাধান করতে পারবেন।

9:43 65%

ওজোপাড়িকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 10  
 অভিযোগ : Trees Fall on Power Lines  
 বার্তা : Since 10:00 AM today  
 ঠিকানা : Nuton Rastar Mor, Pabla  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:32:17  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র ফাইল গ্রহণ বাতিল


অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 8  
 অভিযোগ : Sequence Missing Problem  
 বার্তা : Facing sequence missing problem  
 ঠিকানা : Shibbari More, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:25:51  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র ফাইল গ্রহণ বাতিল

9:43 65%

ওজোপাড়িকো



III O < \*

৫. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড> ইনবক্স (ফাইল):  
 ইনবক্স হতে কোন অভিযোগের ফাইল বাটনে  
 ক্লিক করলে উক্ত অভিযোগের জন্য সংযুক্ত  
 ফাইল (ছবি বা ভিডিও বা ডকুমেন্ট ফাইল)  
 দেখতে পারবেন। গ্রাহকের মোবাইল নং এ  
 ট্যাগ করে দ্রুত কল করতে পারবেন।



9:43 65%

ওজোপাড়িকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 10  
 অভিযোগ : Trees Fall on Power Lines  
 বার্তা : Since 10:00 AM today  
 ঠিকানা : Nuton Rastar Mor, Pabla  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:32:17  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র ফাইল গ্রহণ বাতিল

অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 8  
 অভিযোগ : Sequence Missing Problem  
 বার্তা : Facing sequence missing problem  
 ঠিকানা : Shibbari More, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:25:51  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র ফাইল গ্রহণ বাতিল

9:43 65%

ওজোপাড়িকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

অভিযোগ নং : 10  
 অভিযোগ : Trees Fall on Power Lines  
 বার্তা : Since 10:00 AM today  
 ঠিকানা : Nuton Rastar Mor, Pabla  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:32:17  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

Give your Instruction

your Instruction

Submit

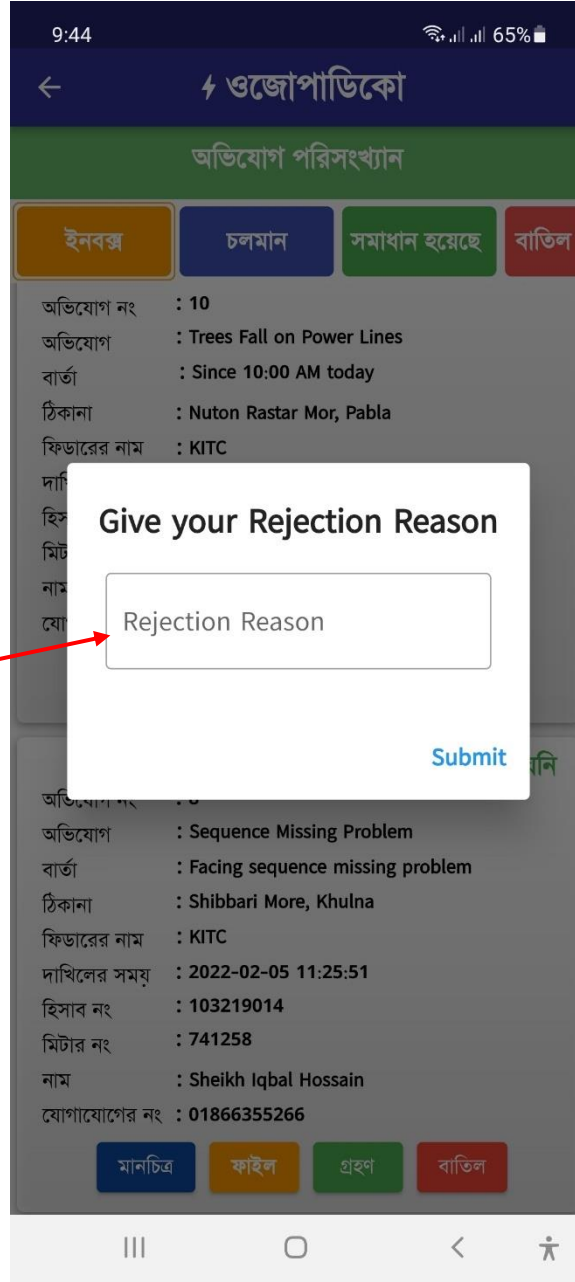
অগ্রগতি হয়নি

অভিযোগ নং : 8  
 অভিযোগ : Sequence Missing Problem  
 বার্তা : Facing sequence missing problem  
 ঠিকানা : Shibbari More, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-05 11:25:51  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266

মানচিত্র ফাইল গ্রহণ বাতিল

## ৬. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড>নির্দেশনা:

ইনবক্স বা চলমান ট্যাব হতে কোন অভিযোগ সমাধান করতে যাওয়ার আগে ও সমাধান হয়ে গেলে গ্রাহককে কর্মকর্তাগণ প্রয়োজনীয় নির্দেশনা/ফিডব্যাক মেসেজ দিতে পারবেন। গ্রাহক তা দেখতে পারবেন।



৭. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড>কারণ বার্তা:  
ইনবক্স বা চলমান ট্যাব হতে কোন অভিযোগ সমাধানযোগ্য না হলে গ্রাহককে কর্মকর্তাগণ কারণ মেসেজ দিতে পারবেন। গ্রাহক তা দেখতে পারবেন।

9:44 65%

← ওজোপাড়িকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

অভিযোগ নং : 6  
 অভিযোগ : Earthing Problem  
 বার্তা : this problem since 2 days  
 ঠিকানা : Boyra Mor, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-03 13:40:17  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266  
 অগ্রগতি সময় : 2022-02-03 14:45:01  
 নির্দেশনা : বাসায় থাকুন আমরা আসতেছি সমস্যা সমাধান করার জন্য

মানচিত্র ফাইল সমাধান বাতিল

অভিযোগ নং : 4  
 অভিযোগ : Earthing Problem  
 বার্তা : Problem from 3 days  
 ঠিকানা : Bazar mor, Bastuhara, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-03 13:20:59  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain

## ৮. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড>কাজ চলমান অভিযোগ:

ইনবক্স হতে কোন অভিযোগের কর্মকর্তারা গ্রহণ বাটনে ক্লিক করে গ্রাহককে নির্দেশনা দিলে সেই অভিযোগ ইনবক্স হতে চলমান ট্যাবে চলে আসবে। সময় অগ্রগতি সময় দেখাবে। এখান থেকে কোন অভিযোগ সমাধান হয়ে গেলে সমাধান বাটন ক্লিক করে (কোন নির্দেশনা থাকলে তা দিয়ে) নিষ্পন্ন করতে পারবেন এবং কোন কারণে সমাধানযোগ্য না হলে (কোন কারণ মেসেজ থাকলে তা দিয়ে) তা বাতিল করতে পারবেন।

9:44 65%

← ওজোপাডিকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

: 7

অভিযোগ নং : সিকোয়েন্স মিসিং সমস্যা  
 অভিযোগ : গতকাল রিচার্জ করে সিকুয়েন্স মিসিং সমস্যা হয়েছে।  
 বার্তা : ১৭ নং রোড, মুজগুন্নি আবাসিক এলাকা  
 ঠিকানা : KITC  
 ফিডারের নাম : 2022-02-04 15:40:24  
 দাখিলের সময় : 103219014  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266  
 নিষ্পন্ন সময় : 2022-02-04 15:50:02  
 নির্দেশনা : solved

: 1

অভিযোগ নং : Load-shedding (Single Apartment)  
 অভিযোগ : Since 2 day load-shedding in my house  
 বার্তা : Boyra more, Mujgunni  
 ঠিকানা : KITC  
 ফিডারের নাম : 2022-02-03 12:46:49  
 দাখিলের সময় : 103219014  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266  
 নিষ্পন্ন সময়

## ৯. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড > সমাধানকৃত অভিযোগ:

কোন অভিযোগ নিষ্পন্ন হয়ে গেলে তা সমাধান হয়েছে ট্যাগে চলে আসবে। গ্রাহক কোন ফিডব্যাক দিলে তা দেখতে পারবেন।

9:45 65%

← ওজোপাড়িকো

অভিযোগ পরিসংখ্যান

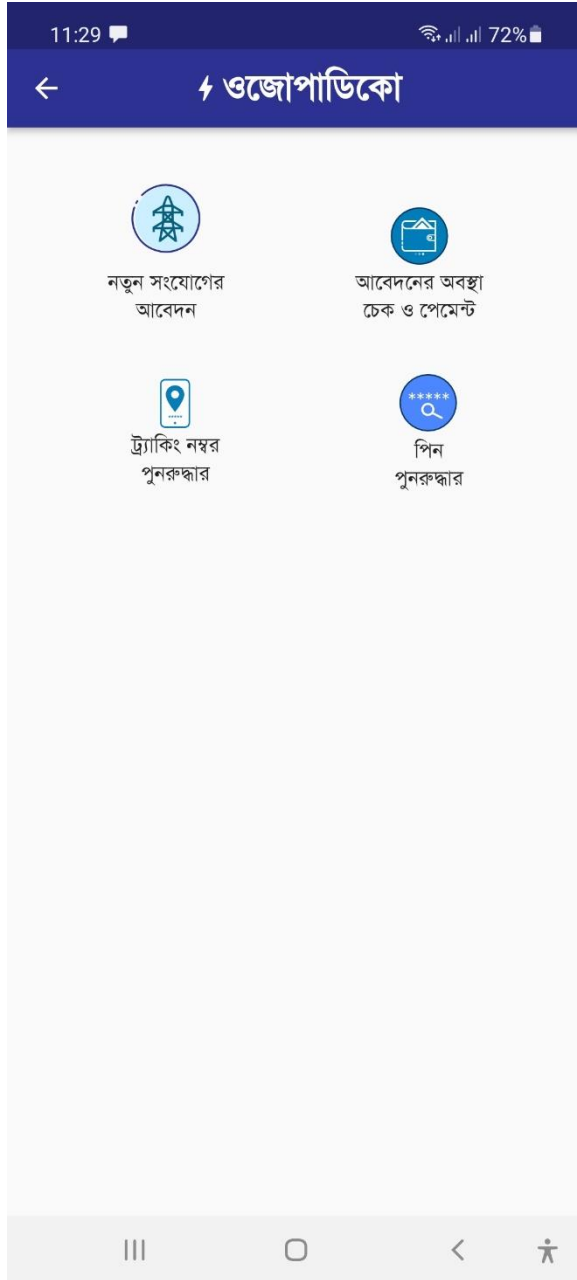
ইনবক্স চলমান সমাধান হয়েছে বাতিল

অভিযোগ নং : 5  
 অভিযোগ : Meter Display White (No Reading)  
 বার্তা : Meter problem  
 ঠিকানা : Pabla, Khulna  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-03 13:23:01  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266  
 বাতিল সময় : 2020-11-11 13:12:03  
 কারণ : সমাধানযোগ্য নয়।  
 প্রতিক্রিয়া : Very Good

অভিযোগ নং : 3  
 অভিযোগ : Loose Connection Problem  
 বার্তা : connection problem since 2 days  
 ঠিকানা : Boyra, Mujgunni  
 ফিডারের নাম : KITC  
 দাখিলের সময় : 2022-02-03 13:20:07  
 হিসাব নং : 103219014  
 মিটার নং : 741258  
 নাম : Sheikh Iqbal Hossain  
 যোগাযোগের নং : 01866355266  
 বাতিল সময় : 2020-11-11 13:12:03  
 কারণ : Please Contact with electric Mason

## ১০. অভিযোগ ড্যাশবোর্ড>বাতিলকৃত অভিযোগ:

কোন অভিযোগ বাতিল হয়ে গেলে তা *বাতিল হয়েছে* ট্যাগে চলে আসবে। গ্রাহক কোন ফিডব্যাক দিলে তা দেখতে পারবেন।



## ১১. নতুন সংযোগ ড্যাশবোর্ড:

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 পুনরুদ্ধার করতে পারবেন।

10:59 75%

← ওজোপাড়িকো

\*বিদ্যুৎ ব্যবহারে সশ্রমী হোন অন্যকে ব্যবহ

Newconnection Application Form

PERSONAL INFO MAILING ADI >

\* marked fields are required

Applicant's Name \*

Name (in Bengali)

Mother's Name \*

Father's Name \*

Mobile \*

Spouse Name

10:59 75%

← ওজোপাড়িকো

স্যোগ ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ\* \*বিদ্যুৎ ব্যবহারে সশ্রমী

Newconnection Application Form

Gender \*

Date of Birth \*

\* Signature

Choose file No file chosen  
\*\*\* Maximum file size 150kb.

Signature

\* Photo

Choose file No file chosen  
\*\*\* Maximum file size 150kb.

Photo

Chaptcha

Save and Continue >>

## ১২. নতুন সংযোগ আবেদন:

“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।

11:03 74%

ওজোপাড়িকো

নতুন সংযোগ আবেদনের অবস্থা দেখুন ও পেমেন্ট করুন

103211208121239633

.....

অবস্থা চেক করুন

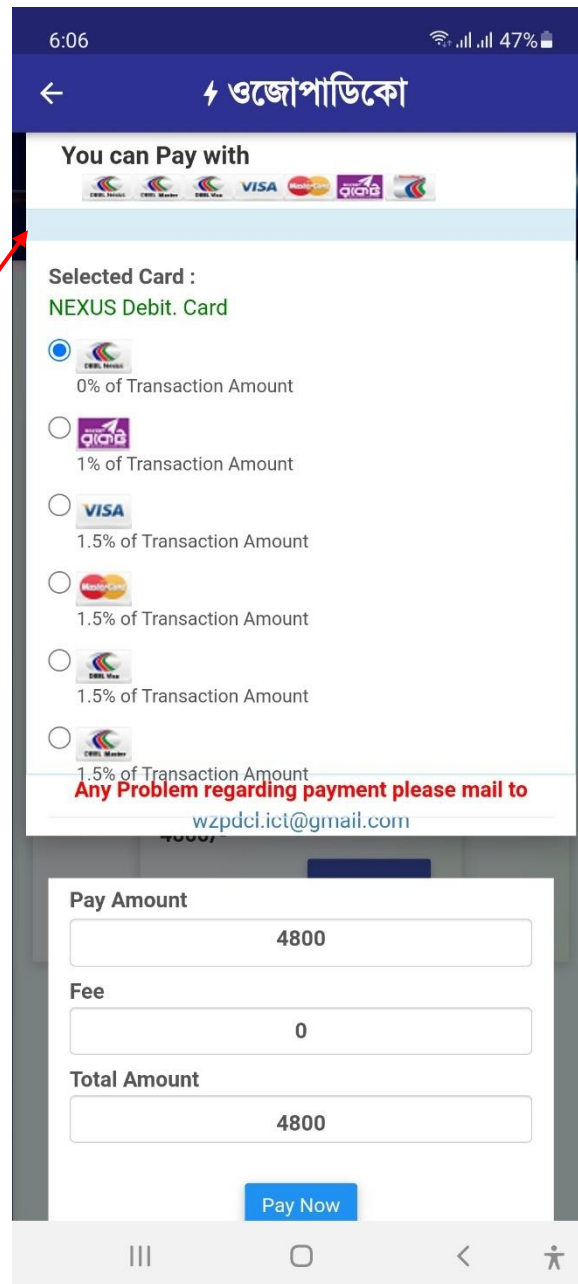
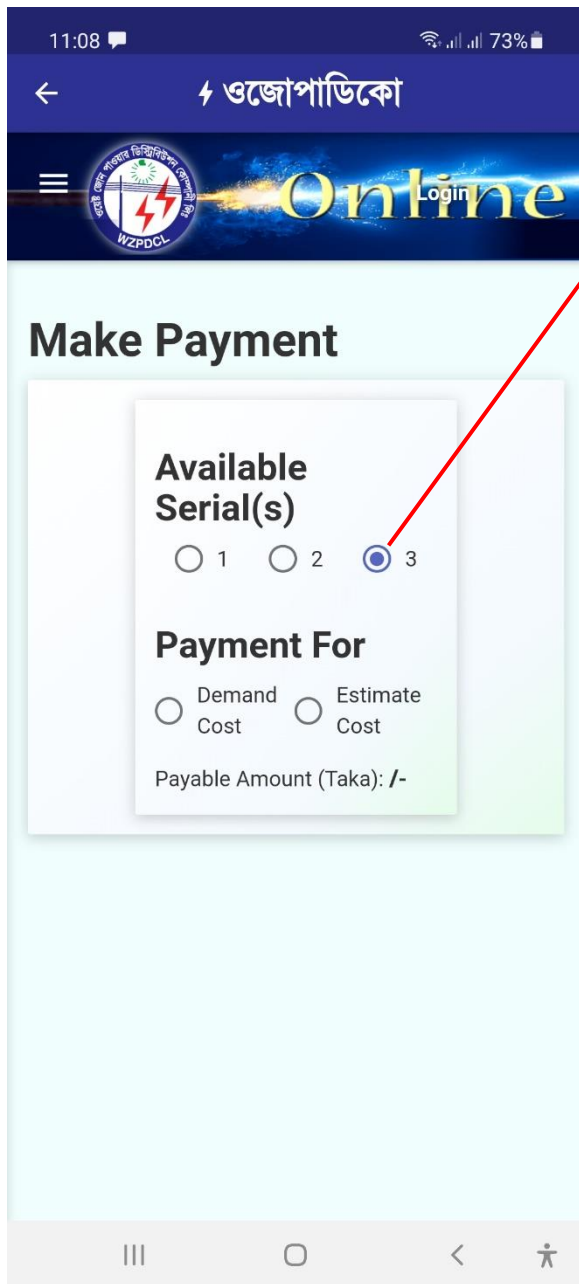
Tracking number : 103211208121239633  
 Applicant Name : Md. Zamirul Islam  
 Mobile number : 01717610828

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
13. Estimate Approved by XEM	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

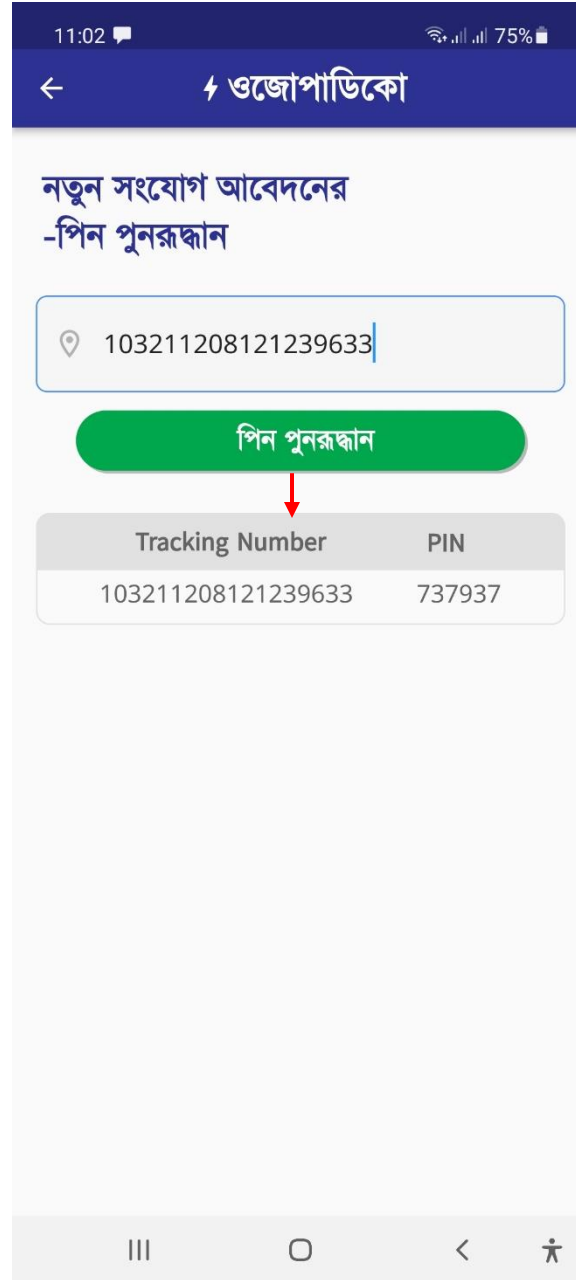
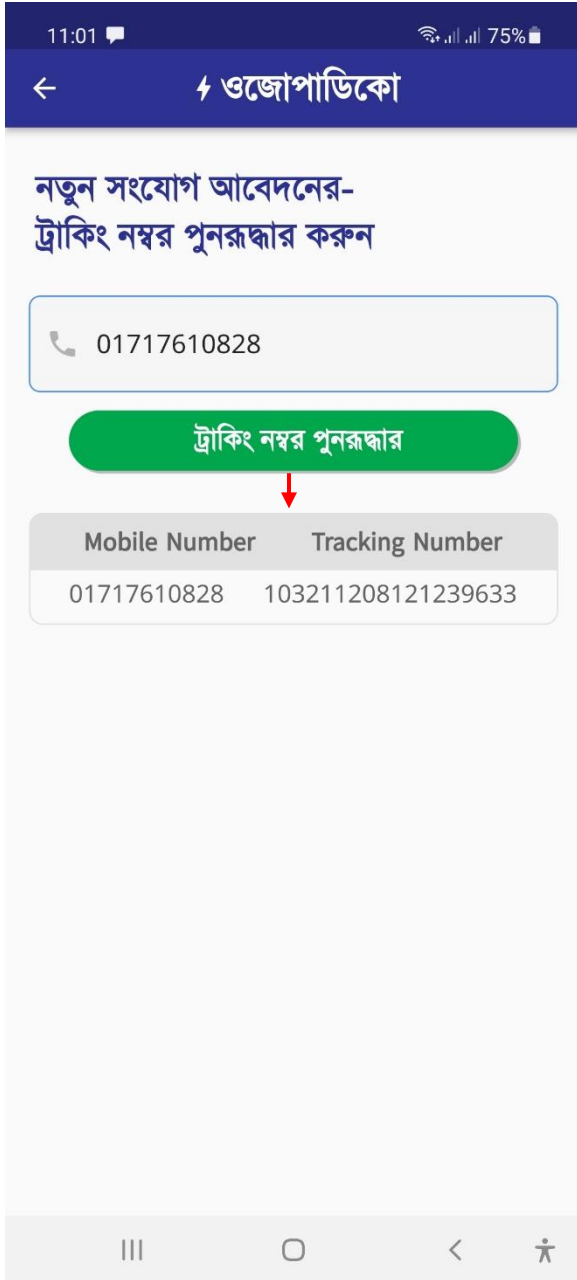
Go To Payment

১৩. নতুন সংযোগ আবেদনের অবস্থা জানা: “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।



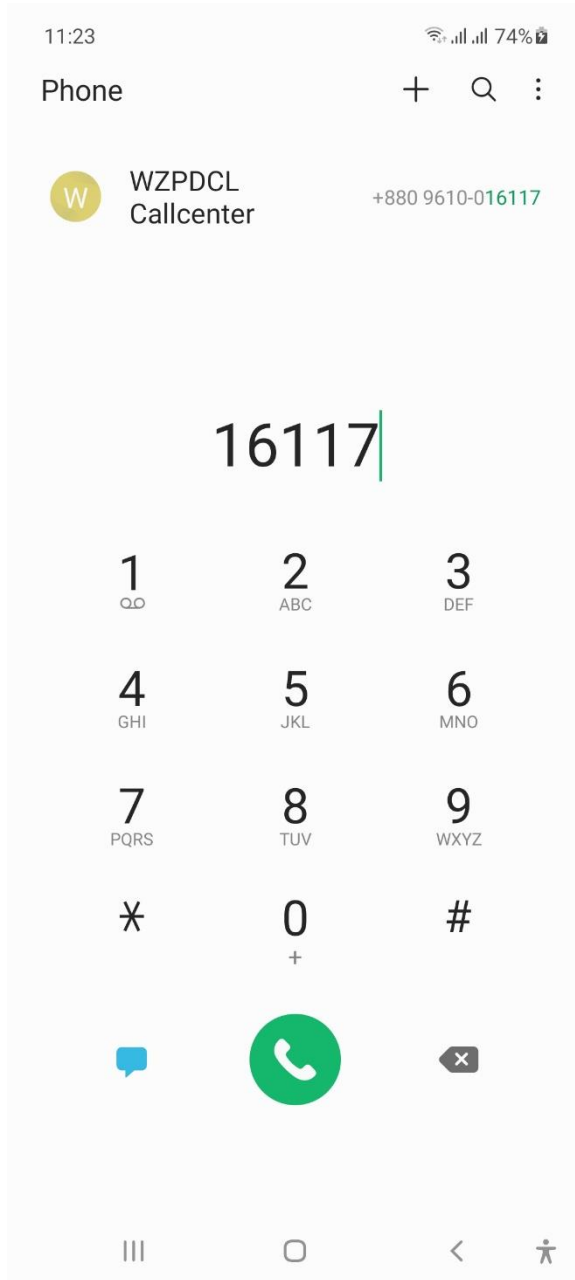


১৪. নতুন সংযোগ আবেদনের অবস্থা জানা: **Goto Payment** বাটনে ক্লিক করে নির্দিষ্ট মিটার/সিরিয়াল নির্বাচন করার পর পেমেন্ট গেটওয়ে চলে আসবে এবং গ্রাহকের সুবিধামত ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস ব্যবহার করে Demand Cost ও Estimate Cost পরিশোধ করতে পারবেন।



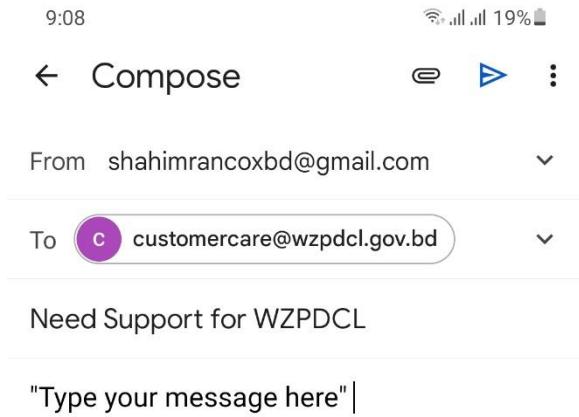
১৫. ট্র্যাকিং নং ও পিন পুনরুদ্ধার করা:  
“নতুন সংযোগ” ড্যাশবোর্ড থেকে “ট্র্যাকিং  
নং পুনরুদ্ধার” বাটনে ক্লিক করে মোবাইল  
নং দিয়ে তাঁর নতুন সংযোগ আবেদনের  
ভুলে যাওয়া ট্র্যাকিং নং সহজে পুনরুদ্ধার  
করতে পারবেন।

“নতুন সংযোগ” ড্যাশবোর্ড থেকে “পিন  
পুনরুদ্ধার” বাটনে ক্লিক করে ট্র্যাকিং নং  
দিয়ে তাঁর নতুন সংযোগ আবেদনের ভুলে  
যাওয়া পিন (PIN) সহজে পুনরুদ্ধার করতে  
পারবেন।



## ১৬. কলসেন্টারে কল দেয়া:

কর্মকর্তাগণ ড্যাশবোর্ড থেকে “কল সেন্টার” বাটনে ক্লিক করলে মোবাইলের ডায়ালপ্যাডে ১৬১১৭ চলে আসবে এবং সহজে কল করতে পারবে।



১৭. কাস্টমার কেয়ার সাপোর্ট ইমেইল মেইল করা:  
কর্মকর্তাগণ ড্যাশবোর্ড থেকে “সাপোর্ট ইমেইল” বাটনে ক্লিক করে সহজে  
customer@wzpdcl.gov.bd ইমেইলে যেকোন ডকুমেন্ট মেইল  
করতে পারবেন।



11:34 61%

← ওজোপাড়িকো

বিল নম্বর দিয়ে বিল যাচাই করুন

2201605129244

বিল দেখুন

স্ট্যাটাস	: Unpaid
অ্যাকাউন্ট নম্বর	: 605129244
বিল নম্বর	: 2201605129244
মোট বিল	: ৳6341.0
ভ্যাটের পরিমাণ	: ৳288.0
বিল মাস	: January, 22
বকেয়া মাস	: 1
ইনভয়েস তারিখ	: 2022-01-30T00:00:00
পরিশোধের শেষ মাস	: 2022-02-27T23:59:51

III O < \*

11:32 61%

← ওজোপাড়িকো

বিল নম্বর দিয়ে বিল যাচাই করুন

2201605123479

বিল দেখুন

স্ট্যাটাস	: Paid
অ্যাকাউন্ট নম্বর	: 605123479
বিল নম্বর	: 2201605123479
ট্রানজেকশন আইডি	: 9BD3QA07P116076
লেনদেনের তারিখ	: 2022-02-13T00:00:00
মোট বিল	: ৳1585.0
ভ্যাটের পরিমাণ	: ৳76.0
পরিশোধের মাধ্যম	: bKash
বিল মাস	: January, 22
পরিশোধিত টাকা	: ৳1585.0

III O < \*

## ১৮. পোস্টপেইড বিল চেক করা:

কর্মকর্তাগণ যেকোন গ্রাহকের বিল নং দিয়ে বিলের তথ্য ও পেমেন্ট স্ট্যাটাস যাচাই করতে পারবেন।

11:56 70%

← ওজোপাড়িকো

অফিসের প্রয়োজনীয় তথ্য

খুলনা সার্কেল ✓

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-১ এর দপ্তর, খুলনা ✓

অফিস ফোন : 01711297972

অফিস ইমেইল : xen.khulna1@wzpdcl.gov.bd

ওয়েবসাইট : http://wzpdcl.khulna.gov.bd

ঠিকানা  
বিদ্যুৎ ভবন, শের-ই-বাংলা রোড, পাওয়ার হাউস, খুলনা

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-২ এর দপ্তর, খুলনা >

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-৩ এর দপ্তর, খুলনা >

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-৪ এর দপ্তর, খুলনা >

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ এর দপ্তর, বাগেরহাট >

## ১৯. সকল দপ্তরের তথ্য:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে “অফিসের তথ্য” বাটনে ক্লিক করে সার্কেল অফিস ভিত্তিক তার অধীনস্থ 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।

11:56 70%

ওজোপাড়িকো

কর্মকর্তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য

খুলনা সার্কেল

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-১ এর দপ্তর, খুলনা

বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-২ এর দপ্তর, খুলনা

নাম : ইঞ্জিঃ মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন  
 পদবী : নির্বাহী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01711297971  
 ইমেইল : xen.khulna2@wzpdcl.gov.bd  
 দায়িত্ব : দপ্তর প্রধান  
 ফিডার : All Feeders

নাম : ফারজানা রিক্তা  
 পদবী : সহকারী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01700709745  
 ইমেইল : farjana.rikta@wzpdcl.gov.bd  
 দায়িত্ব : ফিডার সুপারভাইজার  
 ফিডার : Moheshwarpasha, FIDC, Teligati, Gilatola Overhead

নাম : এম.এম রেজাউল করিম  
 পদবী : সহকারী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01700709754

11:56 70%

ওজোপাড়িকো

কর্মকর্তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য

নাম : মোঃ মাহাবুবুর রহমান  
 পদবী : উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01700709751  
 ইমেইল : mahabubur.rahman@wzpdcl.gov.bd  
 দায়িত্ব : ফিডার ইনচার্জ  
 ফিডার : Pabla, Daulatpur Bazar

নাম : মিন্টু বিশ্বাস  
 পদবী : উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01700709752  
 ইমেইল : mintu.biswas@wzpdcl.gov.bd  
 দায়িত্ব : ফিডার ইনচার্জ  
 ফিডার : Krishi College, FIDC, Jute Spinner, Atra

নাম : এস.এম. শফিউল আলম  
 পদবী : উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
 মুঠোফোন : 01700709748  
 ইমেইল : shafiul.alam@wzpdcl.gov.bd  
 দায়িত্ব : ফিডার ইনচার্জ  
 ফিডার : Mujgunni, Stadium

২০. মাঠ পর্যায়ের সকল কর্মকর্তার তথ্য: গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে “কর্মকর্তার তথ্য” বাটনে ক্লিক করে সার্কেল অফিস ভিত্তিক তার অধীনস্থ মাঠ পর্যায়ের সকল দপ্তর/অফিসের ফিডারভিত্তিক সুপারভাইজার ও ইনচার্জের যোগাযোগের মোবাইল নং ও ইমেইল দেখতে পারবেন এবং নিচের বাটনগুলো ক্লিক করে সহজে কল ও মেইল করতে পারবেন।

## গ্রাহক নির্দেশিকা

1. বিদ্যুৎ আইন, ২০১৮

PDF

2. বার্ক বিদ্যুৎ মূল্যাহার, ২০২০

PDF

3. কেন্দ্রীয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

PDF

4. ভোক্তা নেট মিটারিং এপ্লিকেশন, চেকলিস্ট & কন্ট্রোল ফর্ম

PDF

5. ইনস্টলেশন টেস্ট রেজাল্ট

PDF

6. কল সেন্টার প্রচারপত্র

PDF



বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন  
চিঠিবিহীন কল (গ্রাহক কল) ১, কাতকাল পাড়ার, ঢাকা-১২১৫  
ওয়েবসাইট: www.berc.org.bd

নং-২৮.০১.০০০০.০১২.০৪.০০৩.২০.০৫২ তারিখ: ১৪ মার্চ ১৪২৬ বঙ্গাব্দ  
২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২০ খ্রিস্টাব্দ

### প্রজ্ঞাপন

বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন আইন, ২০০৩ এর ধারা ১২(খ) ও ৩৪ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড এর আওতাধীন পল্লী বিদ্যুৎ সমিতিসমূহ, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড, গরম্ভৈরী পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড এবং মর্দন ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড কর্তৃক সরবরাহকৃত বিদ্যুতের মূল্য মূল্যাহার নিম্নবিবৃতভাবে পুনর্নির্ধারণ করা হলো:

### মূল্যাহার বিদ্যুৎ মূল্যাহার, ২০২০

ক. শিমুচাপ (এমটি) : ২৩০/৪০০ ডোন্ট

বিশুদ্য সরবরাহ : শিমুচাপ এমি নিম্নলিখিত ক্ষেত্র ২৩০ ডোন্ট এবং ডিন ক্ষেত্র ৪০০ ডোন্ট  
ফ্রি-সেলেসি : ৫০ সাইকেল/সেকেন্ড  
অনুমোদিত মোড : নিম্নলিখিত ক্ষেত্র ০-৭.৫ কি.ও. এবং ডিন ক্ষেত্র ০-৮০ কি.ও.<sup>১</sup>

গ্রাহকশ্রেণি	এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/কি.ও.ঘ.)	ডিম্যান্ড চার্জ/চার্জ (টাকা/কি.ও. <sup>২</sup> /ঘণ্টা)
এমটি—এ: আবাসিক		
সাইফ লাইন : ০-৩০ ইউনিট	৫.৭৫ <sup>৩</sup>	
প্রথম ধাপ : ০-৭৫ ইউনিট	৪.১৯	
দ্বিতীয় ধাপ : ৭৬-১০০ ইউনিট	৫.৭২	৩০.০০
তৃতীয় ধাপ : ১০১-১০০ ইউনিট	৬.০০	
চতুর্থ ধাপ : ১০১-১০০ ইউনিট	৬.০৪	
পঞ্চম ধাপ : ১০১-১০০ ইউনিট	৯.৯৪	
ষষ্ঠ ধাপ : ১০০ ইউনিটের উপরে	১১.৪৬	
২ এমটি—সি: সেচ/কৃষিকাজে ব্যবহৃত পাম্প	৪.১৬	৩০.০০
এমটি—সি ১: ক্ষুদ্র শিল্প		
চ্যুটি	৮.৫৩	৩০.০০
অফ-পীক	৭.৬৮	
পীক	১০.২৪	
৪ এমটি—সি ২: নির্মাণ	১২.০০	১০০.০০
৫ এমটি—ডি ১: শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	৬.০২	৩৫.০০
৬ এমটি—ডি ২: বাস্তবায়িত বা নির্মাণের পাম্প	৭.৭০	৬০.০০
এমটি—ডি ৩: বাস্টারি ডায়ালিসিস		
চ্যুটি	৭.৬৪	৬০.০০
অফ-পীক <sup>৪</sup>	৬.৮৮	
সুন্দার অফ-পীক <sup>৫</sup>	৬.১১	
পীক <sup>৬</sup>	৯.৫৫	

পৃষ্ঠা-১/৪

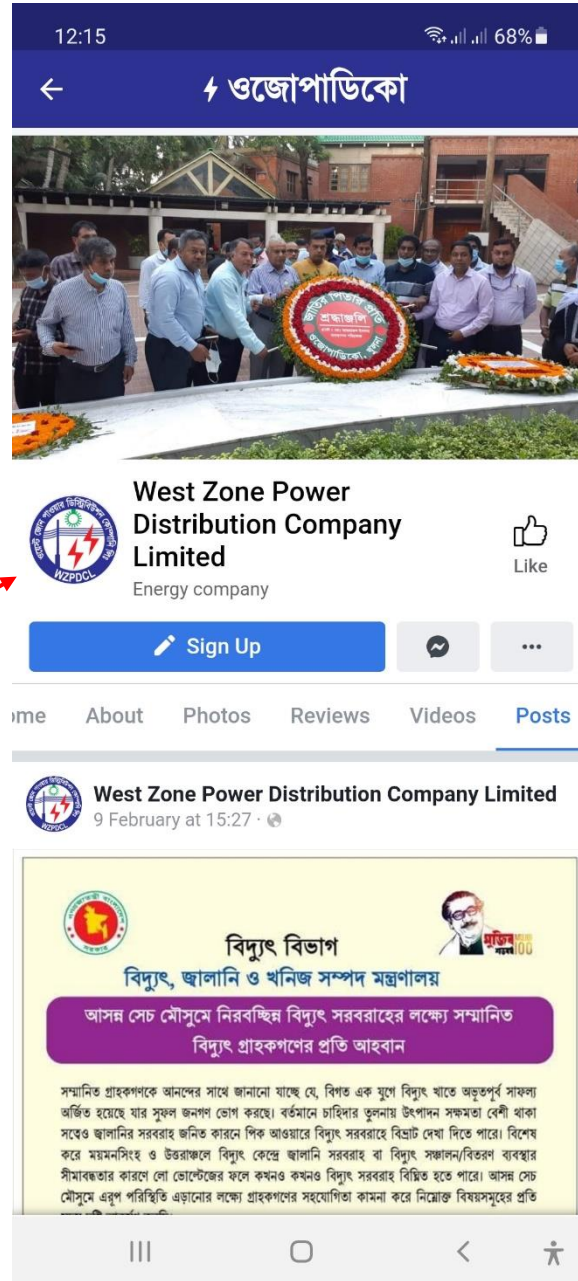
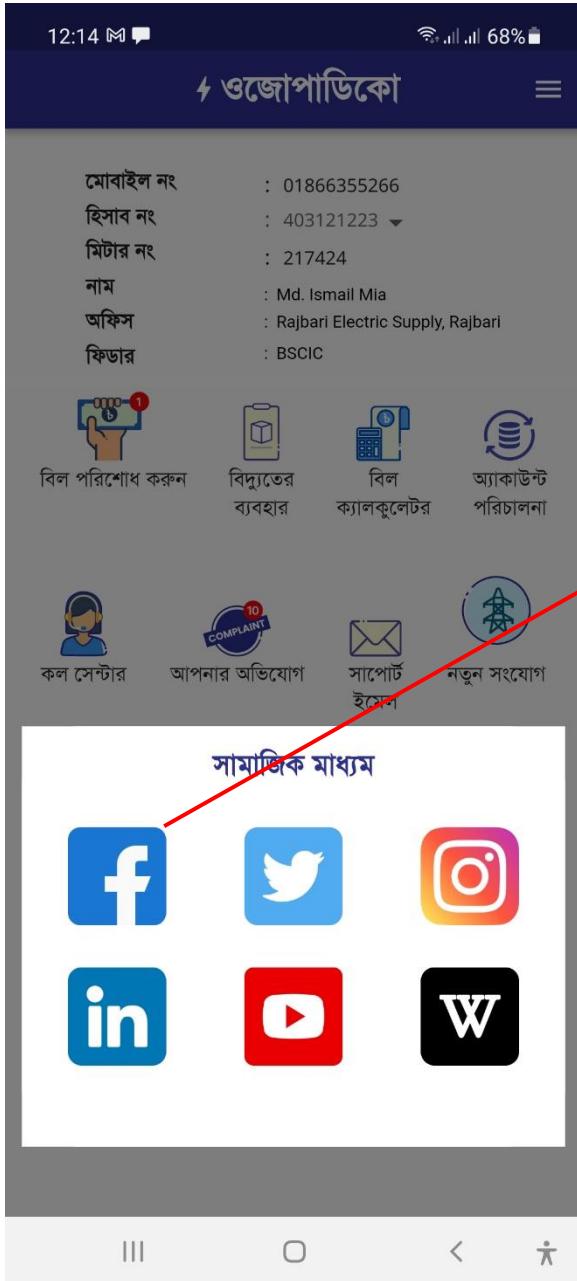
এমটি—ই: বাণিজ্যিক ও অফিস		
চ্যুটি	১০.৩০	৬০.০০
অফ-পীক	৯.২৭	
পীক	১২.৩৬	
৭ এমটি—সি: অস্থায়ী	১৬.০০	১০০.০০

### খ. মধ্যমচাপ (এমটি) : ১১ কেভি

বিশুদ্য সরবরাহ : মধ্যমচাপ এমি ১১ কেভি  
ফ্রি-সেলেসি : ৫০ সাইকেল/সেকেন্ড  
অনুমোদিত মোড : ৫০ কি.ও. এর অধিক উর্ধ্ব থেকে অধুর্ন ০৫ মে.ও.

২১. বিভিন্ন গ্রাহক নির্দেশিকা দেখা: গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে “ব্যবহার বিধি” বাটনে ক্লিক করে একাউন্ট নং নির্বাচন করে বিভিন্ন গ্রাহক নির্দেশিকা দেখতে পারবেন।





২২. সামাজিক মাধ্যমসমূহ:  
 গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে “সামাজিক মাধ্যম”  
 বাটনে ক্লিক করে ওজোপাড়িকোর কেন্দ্রিয়  
 সকল সামাজিক মাধ্যমের সাথে কানেকটেড  
 হতে পারবেন। নিয়মিত আপডেট জানতে  
 পারবেন।

## ওজোপাড়িকোর দুই প্রকৌশলীর উদ্ভাবন

বিদ্যুৎ সরবরাহে বাঁচবে  
কোটি টাকা

আহমদ মুশা রশ্মি, ফুলনা

দক্ষিণ-পশ্চিমাঞ্চলে বিদ্যুৎ সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান গুয়েন্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানির (ওজোপাড়িকো) বিদ্যুৎ সরবরাহে বাঁচবে কোটি টাকা। কোম্পানির দুই প্রকৌশলীর এক উদ্ভাবনী প্রক্রিয়া বাস্তবায়নে একদলীয় এ বিপুল অঙ্কের টাকা খরচ করা লাগছে না। এ ছাড়া প্রতি মাসে প্রায় অর্ধলক্ষ টাকা বেঁচে যাবে শুধু ডাটা সংরক্ষণ কাজে। এর মাধ্যমে উপকেন্দ্রগুলোতে দুর্ঘটনা কমবে। ইতোমধ্যে কোম্পানি গুই উদ্ভাবনী প্রক্রিয়া কাজে লাগিয়েছে।

ওজোপাড়িকো সূত্র জানিয়েছে, এতদিন কোম্পানির সব ৩৩/১১ কেভি উপকেন্দ্রগুলো থেকে তথ্য ম্যানুয়ালি রেকর্ড করতে হতো। একজন প্রকৌশলীকে কেন্দ্রগুলোতে গিয়ে তথ্য সংগ্রহ করতে হতো। এ ছাড়া উপকেন্দ্রগুলোর লাইন চালু এবং বন্ধ করতে সর্বশ্রেষ্ঠ ব্যক্তিকে ছাই ভোল্টেজ লাইনের সামনে দাঁড়িয়ে চালু এবং বন্ধ করতে হতো—যা ঝুঁকিপূর্ণ। কোম্পানির সিস্টেম কন্ট্রোল অ্যান্ড প্রটেকশন শাখার নির্বাহী প্রকৌশলী দেবনাথ পাল ও উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী কল্যান কুমার দেবনাথ এসব সমস্যা সমাধানের জন্য স্বল্প খরচে একটি নতুন প্রক্রিয়া উদ্ভাবন করেন। যাতে এ ধরনের দুর্ঘটনা রোধ এবং বিপুল অঙ্কের অর্থ বাঁচবে।

উদ্ভাবক প্রকৌশলী কল্যান কুমার দেবনাথ বলেন, বিদ্যুৎ সরবরাহে সার্বক্ষণিক মনিটরিং, নিয়ন্ত্রণ, তথ্য-উপাত্ত ডিজিটাইজেশন এবং নিরাপদভাবে উপকেন্দ্র পরিচালনা কাজে দীর্ঘদিন ধরেই নানা ধরনের সমস্যার

পৃষ্ঠা ১১ : কলাম ৬

ইনোভেশন শোকেসিং-২০২১ ওজোপাড়িকোর ২য় স্থান অর্জন

## ২৩. আপডেট খবর:

গ্রাহক ড্যাশবোর্ড থেকে “আপডেট খবর” বাটনে ক্লিক বিভিন্ন খবর পড়তে পারবেন।

12:16 68%

← ওজোপাডিকো

সচরাচর প্রশ্ন-উত্তর

বিলিং সম্পর্কিত প্রশ্ন ও উত্তর

১ ডিমাল্ড চার্জ কী? ∨

● ডিমাল্ড চার্জ হল অতিরিক্ত ফি যা ইউটিলিটিগুলি অনাবাসিক বা বাণিজ্যিক গ্রাহকদের কাছ থেকে বিদ্যুতের ক্রমাগত সরবরাহ বজায় রাখার জন্য চার্জ করে। এটি প্রতিটি ট্যারিফের জন্য একটি নির্দিষ্ট হার আছে এবং অনুমোদিত লোডের সাথে গুণ করে আরোপিত।

২ সার চার্জ কি? >

৩ পরিষেবা চার্জ কি? >

৪ ন্যূনতম চার্জ কী? >

৫ বিলিংয়ে ভ্যাট বা মুসক কর কী? >

৬ বৈদ্যুতিক চার্জ কী? >

||| ○ < ✕

## ২৪. 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। কর্মকর্তাগণ প্রায় সব কাজ ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও করতে পারবেন।

ওয়েবসাইটের লিংক: [https://customercare.wzpdcl.gov.bd/west\\_zone/](https://customercare.wzpdcl.gov.bd/west_zone/)

পরবর্তী আপডেটে যেসব ফিচার অ্যাপে অন্তর্ভুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে-

- প্রি-পেইড মিটারের রিচার্জসহ দরকারি সব ফিচার অন্তর্ভুক্ত করা।
- নতুন সংযোগ আবেদন ড্যাশবোর্ড ও প্রসেস অন্তর্ভুক্ত করণ
- দপ্তর প্রধান কতৃক ফিডার ম্যানেজমেন্ট (সুপারভাইজর ও ইনচার্জ পরিবর্তন)
- অভিযোগ ড্যাশবোর্ডে সুপারভাইজর, ইনচার্জ ও ফিডার ভিত্তিক ফিল্টার সুবিধা চালু করা।
- দপ্তর প্রধান কতৃক কর্মকর্তাদের মোবাইল নং ও ইমেইল পরিবর্তন।
- গ্রাহক অভিযোগের জন্য অ্যাপ নোটিফিকেশন চালু করা।
- দপ্তর প্রধান কতৃক গ্রাহকদের পাঠানোর জন্য বাক্স SMS সুবিধা চালু করা।
- দপ্তর প্রধান কতৃক গ্রাহকদের বাক্স SMS সুবিধা চালু করা।
- ফিডার সুপারভাইজর, ইনচার্জ কতৃক গ্রাহকদের পাঠানোর জন্য একক SMS সুবিধা চালু করা।
- বিবিধ গ্রাহক সার্ভিস (লোড কমানো, বাড়ানো, মিটার স্থানান্তর.....) ইত্যাদি সেবা ইন্টিগ্রেশন, কর্মকর্তা ড্যাশবোর্ড ও প্রসেস অন্তর্ভুক্ত করা।
- বিল হিসাব করার জন্য বিল ক্যালকুলেটর ফাংশন চালু করা।
- সার্ভিস লেভেল এগ্রিমেন্ট (SLA) পর্যবেক্ষণ সুবিধা চালু করা।
- সার্কেল ভিত্তিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী স্যারদের জন্য ড্যাশবোর্ড অন্তর্ভুক্ত করা
- কেন্দ্রীয়ভাবে প্রধান প্রকৌশলী, নির্বাহী পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালক স্যারদের জন্য ড্যাশবোর্ড অন্তর্ভুক্ত করা
- আরো অন্যান্য ফিচার অ্যাপে অন্তর্ভুক্ত করার পরিকল্পনা রয়েছে।

**[ ডকুমেন্ট সমাপ্ত হলো, ধন্যবাদ ]**