গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

www.bpdb.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সকলের নিকট নিরবিচ্ছিন্ন মানসম্মত বিদ্যুৎ পৌঁছে দেওয়া।

মিশনঃ টেকসই উন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিদ্যুতের অব্যাহত প্রবৃদ্ধি উৎপাদন বজায় রাখা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, ফোন ও ইমেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১।	নতুন সংযোগ	সিঙ্গেল ফেজঃ ৭ দিন। থ্রী-ফেজঃ ২৮ দিন	বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান সহজীকরণের জন্য নতুন বৈদ্যুতিক সংযোগের ক্ষেত্রে আবেদন পত্রের সহিত গ্রাহক ক্যাটাগরী অনুসারে নিম্ন বর্নিত দলিলাদি গ্রহন করতে হবে। ০১। আবেদনকারীর ছবি-০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ। ০২। আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের (NID) সত্যায়িত কপি। ০৩। জমির মালিকানা দলিল/খতিয়ান/ভাড়ার চুক্তি পত্রের সত্যায়িত কপি। ০৪। বৈধ ইলেকট্রিক্যাল লাইসেন্সধারী ঠিকাদার কর্তৃক প্রদত্ত ইন্সটলেশন টেস্ট সার্টিফিকেট। ০৫। নতুন সংযোগ স্থলে পূর্বের কোন সংযোগ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	আবেদন ফি ১। এলটি ক) এক ফেজ-১০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৩০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল

			থাকলে ঐ সংযোগের সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। ০৬। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নক্সা। (এলটি-এ, এলটি-সি ১, এলটি-ই এর জন্য প্রযোজ্য) ০৭। সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সোলার স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (এলটি-এ, এলটি-ই, এমটি-১,২,৩, এইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ০৮। সেচ কমিটির অনুমতি পত্র। (এলটি-বি এর জন্য প্রযোজ্য) ০৯। ট্রেড লাইসেন্স/ নিবন্ধন পত্র।(এলটি-সি ১, এলটি-ই, এমটি-২, এমটি-৩ এর জন্য প্রযোজ্য) ১০। প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন পত্র/ কমিটির রেজুলেশনের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১১। গ্রাহকের লোডের বিবরণ। (এমটি-১,২,৩, এলটি-ডি ২, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১২। বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক কর্তৃক প্রদত্ত সনদ পত্র।(এমটি-১,২,৩, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৩। পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক দাপ্তরিকভাবে আবেদন । (এলটি -ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১৪। সংযোগ স্থলের নক্সা। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১৫। সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন ও মেমোওরন্ডাম অব আর্টিক্যালস এর কপি। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৬। বিনিয়োগ বোর্ডের অনুমোদন পত্র। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৭। প্রস্তাবিত সংযোগের উপকেন্দ্রের নক্সা ও সংযোগের সম্ভাব্য অপশন সমূহের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৮। বিদ্যমান সংযোগের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)		নিরাপত্তা জামানত ১। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃ ওঃ পর্যন্ত)- ৪০০.০০ টাকা । ২। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃ ওঃ এর উর্ধ্বে)- ৬০০.০০ টাকা । ৩। এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)- ৮০০.০০ টাকা । ৪। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি- ১০০০.০০ টাকা ।		

২।	লোড পরিবর্তন	সিঙ্গেল ফেজঃ ৭ দিন। থ্রী-ফেজঃ ২৮ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	নিরাপত্তা জামানত ১। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃ ওঃ পর্যন্ত)- ৪০০.০০ টাকা। ২। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃ ওঃ এর উর্ধ্বে)- ৬০০.০০ টাকা। ৩। এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)- ৮০০.০০ টাকা। ৪। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি- ১০০০.০০	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৩।	অস্থায়ী সংযোগ	সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ দিন। থ্রী-ফেজঃ ৭ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	১। এলটি ক) এক ফেজ-২৫০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৫০০.০০ টাকা ২। এমটি ১০০০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৪।	বিল সংশোধন	৩ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল

৫।	গ্রাহকের অনুরোধে বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃ সংযোগ	১ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র এবং বকেয়া পরিশোধ স্বাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	১। এলটি ক) এক ফেজ-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৬।	মিটার পরিবর্তন	সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ দিন। থ্রী-ফেজঃ ৭ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রি-পেমেন্ট মিটারের মাসিক ভাড়া সিঙ্গেল ফেজ- ৪০.০০ টাকা ত্রি-ফেজ- ২৫০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৭।	গ্রাহকের অনুরধে মিটার পরীক্ষা চার্জ	সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ দিন। থ্রী-ফেজঃ ৭ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	১। এলটি ক) এক ফেজ-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা (গ) এলটিসিটি-৬০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ২০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ৪০০০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৮।	গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন	তাৎক্ষণিক	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
৯।	BPDB এর ওয়েব সাইট থেকে বিল প্রিন্ট/বকেয়ার তথ্য সংগ্রহ	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল

১০।	গ্রাহককে প্রত্যায়ন পত্র সরবরাহ করা।	বছরে ১ বার	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে TDC /PDC ব্যবস্থা করা।	৭ দিন	গ্রাহকের আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট দপ্তর	১। এলটি ক) এক ফেজ-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
১	নির্ধারিত ফরম সঠিকভাবে পূরণ করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন জমা দিন।
২	সংযোগ বিচ্ছিন্নের ঝামেলা এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
৩	বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত রাখুন।
৪	ট্রান্সফরমার চুরি রোধে প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে স্থানীয় বিদ্যুৎ অফিস এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাকে সহযোগিতা করুন।
৫	সান্ধ্য পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন।
৬	মিটারের সুষ্ঠু রক্ষণাবেক্ষণ এবং সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।
৭	সরকার ঘোষিত বিধিমালা অনুসরণ করুন। |
৮	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করুন।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট পওস সার্কেল	সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস	৭(সাত) দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল	সংশ্লিষ্ট প্রধান প্রকৌশলীর অফিস	৭(সাত) দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, কঞ্জুমার এ্যাফেয়ার্স	বিদ্যুৎ ভবন (৫ম তলা), ১ আব্দুল গণি রোড, ঢাকা-১০০০।	৭(সাত) দিন
৪	কল সেন্টার এবং সমন্বিত গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সম্মানীত গ্রাহকগণ ২৪/৭ সেবা নিতে পারবেন	কল সেন্টার প্রতিনিধি	হটলাইন নং-১৬২০০	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী

২০/৬/২৬

মোঃ গোলাম মর্তুজা
আইডি নং-০১-১২৬৭
উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো, ঢাকা।