

**কৃতিগ্রাম-লালমনিরহাট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি।**

মুক্তরাম (ত্রিমোহনী), কৃতিগ্রাম।

**সিটিজেন চার্টার**

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রম	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ক) নতুন সংযোগঃ এলটি-এ- (আবাসিক) ও এলটি বি-(সেচ)	Online আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);  (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ;  (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না);  (ঘ) বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিলোওয়াটের উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র।  খ) নতুন সংযোগঃ এলটি-ইঃ (বাণিজ্যিক) এলটি-ডঃ(দাতব্য প্রতিষ্ঠান) এলটি-সি-২ : (নির্মাণ)	১। আবেদনঃ আবেদন ফি= ১০০ (একশত) টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (i) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত ৪০০ (চারশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (ii) ০২ কিলোওয়াট উর্ধে ৬০০ (ছয়শত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট  ৩। নির্বাপক সনদ;	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
	গ) নতুন সংযোগঃ এলটি-টি ২: (অস্থায়ী)  কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	Online / নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বাণিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না);  (ঘ) বাণিজ্যিক ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপক সনদ;	১। আবেদনঃ আবেদন ফি= ১০০ (একশত) টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
	ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি-সি-১ এলটি-৩ এইচটি-৩(শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না);  (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিস্তৃৎ শ্যাম হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঙ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র লাগবে।  শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিস্তৃৎ শ্যাম হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঙ) শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র	১। আবেদনঃ (ক) এক ফেজ আবেদন ফি= ১০০ (একশত) টাকা  (ক) ০৩ ফেজ আবেদন ফি= ৩০০ (তিনশত) টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট  এমটি ও এইচ টিঃ ১। আবেদনঃ (এক হাজার) টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১০০০ (এক হাজার) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com

		<p>চালুর অনুমোদন পত্র ও অগ্নি নির্বাপক সনদ লাগবে;</p> <p>শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা</p> <p>(ক) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির);</p> <p>(খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিউ বা নামজারীর কাগজপত্র;</p> <p>(গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>(ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিস্তৃৎ প্ল্যান হৈসিটিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>(ঙ) বহতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপক সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) লাগবে;</p> <p>সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>(ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির);</p> <p>(খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির);</p> <p>(গ) সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতি পত্র;</p> <p>(ঘ) ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব অ্যাটার্নি।</p> <p><b>সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</b></p> <p>(ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে);</p> <p>(খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির);</p> <p>(গ) সেচ কমিটির অনুমোদন পত্র;</p>			
২	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	<p>এক অবস্থানে সেবা</p>	<p>গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিছিন্নকরণঃ</p> <p><b>এলাটিঃ</b> ১। এক ফেজ= ২০০ (দুইশত) টাকা</p> <p>২। তিন ফেজ= ৪০০ (চারশত) টাকা</p> <p><b>এমাটি ও এইচটিঃ</b> ১০০০ (এক হাজার) টাকা</p> <p><b>ইএইচটিঃ</b> ২০০০ (দুই হাজার) টাকা</p> <p>গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগকরণঃ</p> <p><b>এলাটিঃ</b> ১। এক ফেজ= ২০০ (দুইশত) টাকা</p> <p>২। তিন ফেজ= ৪০০ (চারশত) টাকা</p> <p><b>এমাটি ও এইচটিঃ</b> ১০০০ (এক হাজার) টাকা</p> <p><b>ইএইচটিঃ</b> ২০০০ (দুই হাজার) টাকা</p>	<p>০১ (এক) কার্যদিবস</p> <p>নামঃ মোঃ হাইফুল আলম পদবীঃ এজিএম(অর্থ) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৮ Email: krlpbs@yahoo.com</p>

৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২০০ (দুইশত) টাকা ২। তিন ফেজ= ৪০০ (চারশত) টাকা ৩) এলটিসিটি ৬০০ (ছয়শত) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ৮০০০ (চার হাজার) টাকা	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ছাইফুল আলম পদবীঃ এজিএম(অর্থ) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৮ Email: krlpbs@yahoo.com
৪।	গ্রাহকের আংগিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (i)এক ফেজ= ১৫০ (একশত পঞ্চাশ) টাকা (ii) তিন ফেজ= ৩০০ (তিনশত) টাকা (iii)এলটিসিটি ৫০০ (পাঁচশত) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
৫।	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.০০ কেডিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৪.০০ কেডিএ/দিন	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ শেখ মোঃ বাজলুল কামাল পদবীঃ এজিএম(ওএভএম) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৭ Email: krlpbs@yahoo.com
৬।	লোড বৃক্ষি	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১। আবেদন ফিঃ এলটিঃ এক ফেজ= ১০০ (একশত) টাকা ০৩ ফেজ = ৩০০ (তিনশত) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
৭।	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রঃ  ১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি; ২। প্রাহক ক্রয়সূত্রে/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে; ৩। মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মূল ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা ও অন্যান্য; ৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবী পত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে; ৫। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি;	আবেদন ফিঃ  ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১০০০ (এক হাজার) টাকা  ২। সকল ১ ফেজ শিল্প ও সেচ সংযোগ ৫০০ (পাঁচশত) টাকা  ৩। সকল ০১ ফেজ বাণিজ্যিক সংযোগ ২০০ (দুইশত) টাকা  ৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১০০ (একশত) টাকা।	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
৮।	বিল বিষয়ক অভিযোগ	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে	এক অবস্থানে সেবা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অফিসিয়াল ফর্মে হিসাব প্রস্তুত পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য লেখা	৩০ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ছাইফুল আলম পদবীঃ এজিএম(অর্থ) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৮ Email: krlpbs@yahoo.com

		“এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে		ফর্মের মাধ্যমে ক্যাশ শাখায় জমা নেয়া হয়।		
৯।	এক অবস্থানে সো	পঞ্জী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ বিল, মিটার সংজ্ঞান অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরণের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।		নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com		
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/ স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলাটিঃ (i) এক ফেজ = ৩০০ (তিনিশত) টাকা (ii) তিন ফেজ = ৭০০ (সাতশত) টাকা (iii) এলাটিসিটি ২০০০ (দুই হাজার) টাকা  এমটি ও এইচটি� ৫০০০ (পাঁচ হাজার) টাকা  ইএইচটি� ১০,০০০ (দশ হাজার) টাকা	০৩ (তিনি) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ ক্যাম্পসহ) মেরামত/ পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলাটিঃ (i) এক ফেজ = ২০০ (দুইশত) টাকা (ii) তিন ফেজ = ৫০০ (পাঁচশত) টাকা  এমটি ও এইচটি� ১২৫০ (এক হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা  ইএইচটি� ২৫০০ (দুই হাজার পাঁচশত) টাকা	০২ দ্বিতীয় কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
১২	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলাটিঃ (i) এক ফেজ = ১০০ (একশত) টাকা (ii) ০৩ ফেজ = ৩০০ (তিনিশত) টাকা  এমটি, এইচটি ও ইএইচটি� ১০০০ (এক হাজার) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রাকিবুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৬ Email: krlpbs@yahoo.com
১৩	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি- পেইড মিটার কার্ড রিং-ইস্যু	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউটারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলাটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটি� ২০০ (দুই শত) টাকা		নামঃ মোঃ ছাইফুল আলম পদবীঃ এজিএম(অর্থ) মোবাইল নং ০১৭৬৯৪০০৫৩৮ Email: krlpbs@yahoo.com

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (০৭ নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।
- সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী হাস বৃদ্ধি হতে পারে।
- সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।