হবিগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	অভিযুক্ত ব্যক্তি কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	ক) নতুন সংযোগ এলটি-এ (সার্কিল প্রযোজ্য)	অন লাইন আবেদনের মাধ্যমে	এলটি-এ, নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা ক) মূল জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটো কপি; খ) জমির মালিকানার দলিল বা লিজ ডিড বা শামজমীরাত কাগজ মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ এর ফটোকপি; গ) পাসপোর্ট সাইজের রঙ্গিন ছবির ফটো কপি; ঘ) হাফিজ ভাড়াটিয়ে নিশ্চিতকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);	আবেদন ফি অন লাইন, (রেসপন্স এর মাধ্যমে) ০১ ফেজ ১২০.০০ এবং ০৩ ফেজ ৩৬০.০০ নিরাপত্তা আমানত ০২ কিঃ ওঃ পর্যন্ত ৪৮০.০০ প্রতি কিঃওঃ এবং ০২ কিঃ ওঃ অধিক হলে প্রতি কিঃওঃ ৭২০.০০	০৭ কার্যদিবস	এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ এবং এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭৪ ইমেইলঃ habiganjpbs@yahoo.com
	খ) এলটি-বি	অন লাইন আবেদনের মাধ্যমে	এলটি-বি নতুন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: ক) পাসপোর্ট সাইজের রঙ্গিন ছবি (ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে); খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); গ) সংশ্লিষ্ট উপজেলা সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র; ঘ) জামদার মালিকানার কাগজপত্র;	০১) আবেদন ফি অন লাইন ০১ ফেজ ১২০.০০ এবং ০৩ ফেজ ৩৬০.০০ এমটি এইচটি ১২০০.০০ । নিরাপত্তা আমানত ০২ কিঃ ওঃ পর্যন্ত ৪৮০.০০ প্রতি কিঃ ওঃ এবং ০২ কিঃওঃ অধিক হলে প্রতি কিঃ ওঃ ৭২০.০০ ।	০৭ কার্যদিবস	
	গ) নতুন সংযোগ এলটি-বি(বাণিজ্যিক) এলটি-বি ১ (সাময়ী প্রতিষ্ঠান) এলটি-বি ৩ (ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন) এলটি-সি-২ (নির্মাণ)	অন লাইন আবেদনের মাধ্যমে	এলটি-বি (বাণিজ্যিক), এলটি-বি ১, সাময়ী প্রতিষ্ঠান, এলটি-বি ৩ (ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন) এলটি-সি-২ (নির্মাণ) এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: ক) মূল জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি কপি; খ) জমির মালিকানার দলিল বা লিজ ডিড বা শামজমীরাত কাগজ মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ এর ফটোকপি ; গ) পাসপোর্ট সাইজের রঙ্গিন ছবি; ঘ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তালার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদ; ঙ)রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নং (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); জমা দিতে হবে ।	আবেদন ফি অন লাইন ০১ ফেজ ১২০.০০ এবং ০৩ ফেজ ৩৬০.০০ নিরাপত্তা আমানত প্রতি কিঃওঃ এবং অংশে এর জন্য ৯৬০.০০ টাকা ৫০ কিঃ ওঃ পর্যন্ত, ৫০ কিঃওঃ এর অধিক হলে প্রতি কিঃ ওঃ ১২০০.০০ টাকা ।	০৭ কার্যদিবস	
	ঘ) নতুন সংযোগ এলটি টি-(অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা ক)পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); খ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); গ) সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য অনুমতি পত্র; ঘ) ডেভেলপার কর্তৃক তাদের নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক পাওয়ার অব এটর্নি;	আবেদন ফি ০১ ফেজ ১২০.০০ এবং ০৩ ফেজ ৩৬০.০০ নিরাপত্তা আমানত প্রতি কিঃওঃ এবং অংশে এর জন্য ৯৬০.০০ টাকা ৫০ কিঃওঃ পর্যন্ত ৫০ কিঃওঃ এর অধিক হলে প্রতি কিঃওঃ ১২০০.০০ টাকা ।	দ্রুততম সময়ে	
	ঙ) নতুন সংযোগ (শিল্প) এলটি-সি-১ এমটি-৩ এইচটি-৩	অন লাইন মাধ্যমে	শিল্প নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা ক) মূল জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটো কপি; খ) জমির মালিকানার দলিল বা লিজ ডিড বা শামজমীরাত কাগজ মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ এর কাগজের ফটোকপি; গ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ফটোকপি; ঘ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তালার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদ; ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নং (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); জমা দিতে হবে ।	এলটি আবেদন অন লাইনে ০১ ফেজ ৯৫০.০০ এবং ০৩ ফেজ ৫০০.০০ ০২) নিরাপত্তা আমানত প্রতি কিঃওঃ ৯৬০.০০ টাকা ০১) আবেদন ফি এমটি এইচটি= ১০০০.০০ এবং ইএইচটি=২৪০০.০০ ০২) নিরাপত্তা আমানত প্রতি কিঃ ওঃ ১২০০.০০ টাকা	১৮ কার্যদিবস	
০২	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নে ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন সম্পর্ক এলটিঃ ক) এক ফেজ=২৪০.০০ খ) দুই ফেজ= ৪৮০.০০ এমটি ও এইচটি=১২০০.০০ ইএইচটি=২৪০০.০০ গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগ করণঃ এলটিঃ ক) এক ফেজ=২৪০.০০ খ) দুই ফেজ= ৪৮০.০০ এমটি ও এইচটি=১২০০.০০ ইএইচটি=২৪০০.০০	০১ কার্যদিবস	এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ০১৭৬৯৪০২৩৫০ এবং এজিএম (ওএন্ডএম) ইমেইলঃ- habiganjpbs@yahoo.com
০৩	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ক) এক ফেজ=২৪০.০০ খ) দুই ফেজ= ৪৮০.০০ গ) এলটি সিটি=৭২০.০০ ঘ) এমটি ও এইচটি=২৪০০.০০ ঙ) ইএইচটি=৪৮০০.০০	০৩ কার্যদিবস	
০৪	গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন	নির্দিষ্ট ফরমে/সাদা কাগজে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ক) এক ফেজ=১৮০.০০ খ) তিন ফেজ= ৩৬০.০০ গ) এলটি সিটি=৬০০.০০ এমটি ও এইচটি=১২০০.০০ ই এইচটি=২৪০০.০০	০৩ কার্যদিবস	এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ এবং এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭৪ ইমেইলঃ habiganjpbs@yahoo.com
০৫	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	নির্দিষ্ট ফরমে/সাদা কাগজে "এক অবস্থানে সেবা"	এক অবস্থানে সেবা	ক) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০০০ কেভিএ/দিন খ) ৩০ দিনের পর থেকে ৫.০০/কেভিএ/দিন	০৩ কার্যদিবস	
০৬	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে/সাদা কাগজে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	আবেদন ফিঃ এলটিঃ ক) এক ফেজ=১২০.০০ খ) তিন ফেজ= ৩৬০.০০ এমটি ও এইচটি=১২০০.০০ ইএইচটি=২৪০০.০০	০৩ কার্যদিবস	
০৭	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	নির্দিষ্ট ফরমে/সাদা কাগজে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	আবেদন ফিঃ ক) এক ফেজ=৫০০.০০ খ) তিন ফেজ= ১৫০০.০০	০৩ কার্যদিবস	এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ এবং এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ০১৭৬৯৪০২৩৫০ ইমেইলঃ- habiganjpbs@yahoo.com
০৮	বিল বিষয়ক অভিযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে/সাদা কাগজে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অফিসিয়াল ফরমে হিসাব প্রস্তুত পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য সেবা ফরমের মাধ্যমে ক্যাশ শাখায় জমা দেওয়া হয় ।	০৩ কার্যদিবস	
০৯	"এক অবস্থানে সেবা	"এক অবস্থানে সেবা"	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির "এক অবস্থানে সেবা" এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ ,বিদ্যুৎ বিল , মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরণের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে ।			এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ ইমেইলঃ habiganjpbs@yahoo.com
১০	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইকুইপমেন্ট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর	"এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ক) এক ফেজ=৩৬০.০০ খ) তিন ফেজ= ৮৪০.০০ গ) এলটি সিটি=২৪০০.০০ এমটি ও এইচটি=৬০০০.০০ ইএইচটি=১২০০০.০০	০৩ কার্যদিবস	এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ এবং এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭৪ ইমেইলঃ habiganjpbs@yahoo.com
১১	গ্রাহকের অনুরোধে লাইন ক্রস ক্যাবল (আন্ডার গ্রাউন্ড/ওভারহেড) স্থানান্তর/পরিবর্তন /স্থাপন	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ক) এক ফেজ=২৪০.০০ খ) তিন ফেজ= ৬০০.০০ এমটি ও এইচটি=১৫০০.০০ ইএইচটি=৩০০০.০০	০২ কার্যদিবস	
১২	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ক) এক ফেজ=১২০.০০ খ) তিন ফেজ= ৩৬০.০০ এমটি ,এইচটিও ইএইচটি =২৪০০.০০	০১ কার্যদিবস	এজিএম (সেলস সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯৪০০৪৭১ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) ইমেইলঃ habiganjpbs@yahoo.com

বিঃ দ্রঃ ০১) আবাসিক/বাণিজ্যিক/শিল্প সংযোগের লোড ৮০ এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র জমা দিতে হবে।
০২) সেচ, নির্মাণ, চার্জিং স্টেশন ও অস্থায়ী সংযোগ ব্যতীত সকল সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ১০ কিঃ ওঃ এবং ভবনের ছাদের ক্ষেত্রফল ১০০০ বর্গফুট হলে মেট মিটারিং পদ্ধতিতে অনলাইন সেলার সিস্টেম স্থাপন করতে হবে।
০৩) সকল আবেদনের ফি এর ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।
০৪) আবাসিক/ সাময়ী প্রতিষ্ঠানের জন্য ০১ খুটি এবং ৮০ কিঃ ওঃ লোড পর্যন্ত ট্রান্সফরমার ও অন্যান্য মালামাল সরকারী খরচে প্রদান করা হবে।
০৫) বাণিজ্যিক/ শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে ০২ খুটি এবং ৮০ কিঃ ওঃ লোড পর্যন্ত ট্রান্সফরমার ও অন্যান্য মালামাল সরকারী খরচে প্রদান করা হবে।
০৬) পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন /ক্যান্টনমেন্ট এলাকায় আবাসিক,বাণিজ্যিক ও শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে টিআইএন (TIN) সার্টিফিকেট জমা দিতে হবে।

নতুন সংযোগের আবেদনঃ	www.rebpbs.com
ওয়েব সাইটঃ	www.pbs.habiganj.gov.bd
ই মেইলঃ	habigonjpbs@yahoo.com
ফেইজ বুক পেইজ লিংকঃ	https://www.facebook.com/habigonj.pbs?mibextid=ZbWKwL