শেখ হাসিনার উদ্যোগ

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ক) নতুন সংযোগ: এলটি-এ। (আবাসিক) ও এলটি-বি। (সেচ)	Online আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র 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) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপন সনদ। (ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। [বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিলোওয়াটের উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র] বাণিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র 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) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঙ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ। (চ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদনপত্র লাগবে।	১। আবেদন: আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানত: (i) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত: ৪০০ (চারশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (ii) ০২ কিলোওয়াট উর্ধ্বে: ৬০০ (ছয়শত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
	খ) নতুন সংযোগ: এলটি-বি। (বাণিজ্যিক) এলটি-বি ১। (শৈক্ষণ্য প্রতিষ্ঠান) এলটি-সি ২। (নির্মাণ)	Online/ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন		১। আবেদন: আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানত: প্রতি কিলোওয়াট ৮০০ (আটশত) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
	গ) নতুন সংযোগ: এলটি- টি ২। (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নিম্ন সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র 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) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঙ) নিম্ন সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র ও অগ্নি নির্বাপন সনদ লাগবে।	১। আবেদন: আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানত: ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
	ঘ) নতুন সংযোগ: এলটি- সি ১, এলটি- ৩, এইচটি-৩ (শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/ সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/ হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজপত্র। (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ সরকার কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঙ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) লাগবে। সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (গ) সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুষ্ঠিপত্র; (ঘ) মেজেস্ট্রার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব অ্যাটর্নি। লোড সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে)। (খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (গ) লোড কমিটির অনুমোদনপত্র।	এলটি: ১। আবেদন: (ক) ০১ কেজে আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা (খ) ০৩ কেজে আবেদন ফি = ৩০০ (তিনশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানত: ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	নিম্ন সংযোগ ১৮ (আঠারো) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
২।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ: এলটি: ১) এক কেজে = ২০০ (দুই শত) টাকা ২) তিন কেজে = ৪০০ (চার শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি: ২০০০ (দুই হাজার) টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগকরণ: এলটি: ১) এক কেজে = ২০০ (দুই শত) টাকা ২। তিন কেজে = ৪০০ (চার শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি: ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নাম: এস. এম. তারেকুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৪ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি: ১) এক কেজে = ২০০ (দুই শত) টাকা ২) তিন কেজে = ৪০০ (চার শত) টাকা ৩) এলটিসিটি ৬০০ (ছয় শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ২০০০ (দুই হাজার) টাকা ইএইচটি: ৪০০০ (চার শত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম: এস. এম. তারেকুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৪ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
৪।	গ্রাহকের আবিনায় মিটার পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি: (i) এক কেজে = ১৫০ (একশত পঞ্চাশ) টাকা (ii) তিন কেজে = ৩০০ (তিন শত) টাকা (iii) এলটিসিটি = ৫০০ (পাঁচ শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি: ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
৫।	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.০০ কেভিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৪.০০ কেভিএ/দিন	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম: মাসুদুর রহমান এজিএম (ও এন্ড এম) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৪৯
৬।	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) আবেদন ফি: এলটি: ০১ কেজে = ১০০ (এক শত) টাকা ০৩ কেজে = ৩০০ (তিন শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি: ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
৭।	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ২। গ্রাহক ক্রয়সূত্রে/ নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে। ৩। মহরানামা ওয়ারিশ সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা ও অন্যান্য; ৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবীপত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে; ৫। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি।	১) আবেদন ফি: ১। সকল ০৩ কেজে = ১০০০ (এক হাজার) টাকা ২। সকল ০১ কেজে শিল্প ও লোড সংযোগ ৫০০ (পাঁচ শত) টাকা ৩। সকল ০১ কেজে বাণিজ্যিক সংযোগ ২০০ (দুই শত) টাকা ৪। সকল ০১ কেজে আবাসিক সংযোগ ১০০ (এক শত) টাকা।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
৮।	বিল বিষয়ক অভিযোগ	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিদিয়াল কর্মে হিসাব গ্রহণ পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য সেবা ফর্মের মাধ্যমে ক্যাশ শাখায় জমা নেয়া হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	
৯।	এক অবস্থানে সেবা		পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির "এক অবস্থানে সেবা" এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।			নাম: এস. এম. তারেকুজ্জামান, এজিএম (অর্থ-রাজস্ব), মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৪
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/ট্রান্সফরমার/ ইউনিট স্থাপন/ পরিবর্তন/ স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি: (i) এক কেজে = ৩০০ (তিন শত) টাকা (ii) তিন কেজে = ৭০০ (সাত শত) টাকা (iii) এলটিসিটি = ২০০০ (দুই হাজার) টাকা এমটি ও এইচটি: ৫০০০ (পাঁচ হাজার) টাকা ইএইচটি: ১০০০০ (দশ হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম: প্রকৌশলী মোঃ নিজাম ফেরদৌস চৌধুরী এজিএম (সেলস সেবা) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৩ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্কিট ব্রেক্স ক্যাবল (সার্কিট ক্রিমিটি/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি: (i) এক কেজে = ২০০ (দুই শত) টাকা (ii) তিন কেজে = ৫০০ (পাঁচ শত) টাকা এমটি ও এইচটি: ১২৫০ (এক হাজার দুই শত পঞ্চাশ) টাকা ইএইচটি: ২৫০০ (দুই হাজার পাঁচ শত) টাকা	০২ (দুই) কার্যদিবস	
১২।	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ ত্রুটি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি: (i) এক কেজে = ১০০ (এক শত) টাকা (ii) তিন কেজে = ৩০০ (তিন শত) টাকা এমটি, এইচটি ও ইএইচটি: ১০০০ (এক হাজার) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	
১৩।	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটি: ২০০ (দুই শত) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নাম: এস. এম. তারেকুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল : ০১৭৬৯-৪০০৭৫৪ ই-মেইল: rangpurpbs1@yahoo.com

* সমিতি হতে সরবরাহকৃত কাগজপত্র/ ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (০৭ নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।
* সেবার মূল্য সরকারি নিয়ম অনুযায়ী হ্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।
* সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।

রংপুর পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-১
লাঠিবাড়ী, রংপুর।

CamScanner