

সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

| ক্রঃ নং | সেবার নাম                                                                                                         | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                          | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাতিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                                                                       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, নম্বর ও ই-মেইল)                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০১      | ক) নতুন সংযোগঃ<br>এলটি-এ (আবাসিক) ও এলটি-বি (ফেজ)<br>খ) নতুন সংযোগঃ<br>এলটি-ই-ই (বাণিজ্যিক), এলটি-সি ২: (নির্মাণ) | অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে<br>আলাইন/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন       | আবাসিক নতুন সংযোগঃ<br>(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি<br>(গ) জমির মালিকানার পত্র/ভিয়ারাধিকার সমন্বয়<br>সেতঃ<br>(ক) অতিরিক্ত কাগজ হিসেবে সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র<br>বাণিজ্যিক নতুন সংযোগঃ<br>(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি<br>(গ) এটিসি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদপ্তরের অনুমোদনপত্র<br>নির্মাণঃ<br>অতিরিক্ত তথ্য হিসেবে পাওয়ার অফ এটচন                                                                                                                                                                                                                     | (৪)<br>১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ<br>(র) ০২ কিলোগ্রাম পব্বঃ ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>প্রতি কিলোগ্রাম (রর) ০২ কিলোগ্রাম উর্ধ্বঃ ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা প্রতি কিলোগ্রাম<br>১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ০২ কিলোগ্রাম পব্বঃ ৯৬০ (নব্ব্বশত ষাট) টাকা                                                            | (৬)<br>ডিমাত নোট<br>০২ দিনের মধ্যে এবং<br>ডিমাত<br>নোটের অর্ধ<br>জমা দানের<br>০২ দিনের মধ্যে সংযোগ<br>প্রদান | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ০২      | এলটি-ডি ১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান)                                                                                    | উৎসাহ/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন                                  | দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ<br>(ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র এবং মনোনীত ব্যক্তির ০১ কপি ছবি<br>এলটি টি- (অস্থায়ী):<br>(ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র (গ) মালিক পক্ষের পাওয়ার অফ এটচন                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | (৫)<br>১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোগ্রাম ৯৬০ (নব্ব্বশত ষাট) টাকা                                                                                                                                                                                                                                                             | ডিমাত নোট<br>১০ দিনের মধ্যে এবং<br>ডিমাত<br>নোটের অর্ধ<br>জমা দানের<br>০২ দিনের মধ্যে সংযোগ<br>প্রদান        | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ০৩      | সকল শ্রেণীর সংযোগ                                                                                                 | নির্দিষ্ট ফরমে 'এক অবস্থানে সেবা' কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে | সকল ধরনের নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নীতিমালা অনুযায়ী সোলার গ্যালে স্থাপন পূর্বক নেট মিটারিং প্রযোজ্য হবে-<br>গ্রাহকের গালা ভবনে ১০০০ ক্ষয়ার ফুট রুপটপ থাকলে<br>(১) আবাসিকঃ<br>(ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রাহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে।<br>(২) বাণিজ্যিক ও শিল্পঃ<br>(ক) ১০ কিলোগ্রাম বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে।<br>(৩) শিল্প, দাতব্য ও হাসপাতালঃ<br>(ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রাহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে। এক্ষেত্রে<br>(খ) ৩ ফেজ কিলোগ্রাম বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে। | এলটিঃ<br>১। (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>(খ) ০২ ফেজ-৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোগ্রাম ৯৬০ (নব্ব্বশত ষাট) টাকা<br>এমটি ও এইচ টিঃ<br>১। আবেদন ফি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১২০০ (বার শত) টাকা প্রতি কিলোগ্রাম                                                                                          | ডিমাত নোট<br>১০ দিনের মধ্যে এবং<br>ডিমাত<br>নোটের অর্ধ<br>জমা দানের<br>০২ দিনের মধ্যে সংযোগ<br>প্রদান        | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ০৪      | গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ                                                                               | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণঃ<br>এলটিঃ ১। এক ফেজ-২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। ডিন ফেজ-৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>এমটি ও এইচ টি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>ইএইচ টিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা<br>গ্রাহকের অনুরোধে পূর্ণ সংযোগকরণঃ<br>১। এক ফেজ- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। ডিন ফেজ- ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>এমটি ও এইচ টি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা | ০১ (এক) কার্যদিবস                                                                                            | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |

MD AHSAN HABIB  
AGM (MS)  
CYLHET PBS-2

|    |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০  | গ্রাহকের অনুগোষে মিটার পরীক্ষা                                                                   | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                           | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার) টাকা<br>এলটিঃ ১। এক ফেজঃ- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজঃ- ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>৩। এলটি-টিঃ- ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ- ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ৪৮০০ (চার হাজার আটশত) টাকা<br>এলটিঃ ১। এক ফেজঃ- ১৮০ (একশত আশি) টাকা<br>২। তিন ফেজঃ- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>৩। এলটি-টিঃ- ৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ- ১২০০ (এক হাজার দুই) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা<br>১। সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ কেউ/দিন<br>২। ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেউ/দিন | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ৫  | গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন                                                                | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                          | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | ১। সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ কেউ/দিন<br>২। ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেউ/দিন                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | জনাব রানা আরমেদ<br>এজিএম(ওভারসি)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>findeptsyl2@gmail.com         |
| ৬  | জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফর্মার ভাড়া                                                              | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                          | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | ১। আবেদন বিহীন<br>এলটিঃ ০১ ফেজ আবেদন ফিঃ- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>০৩ ফেজঃ- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ৭  | লোড বৃদ্ধি                                                                                       | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                          | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | আবেদন বিহীন<br>১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>২। সকল ০১ ফেজ শিল্প ও গ্যাস সংযোগ ৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>৩। সকল ০১ ফেজ বাণিজ্যিক সংযোগ ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১২০ (একশত বিশ) টাকা                                                                                                                                                                                                                                                                                 | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(অর্থ)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>findeptsyl2@gmail.com      |
| ৮  | গ্রাহকের নাম পরিবর্তন                                                                            | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                          | (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি (গ) জমির মালিকানার পত্র/উত্তরাধিকার সনদ (ঘ) ওয়ারীশ গণের না দাবি পত্র ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে। | প্রথাগত ফরমে আবেদন ফরমে হিসাব প্রকৃত পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য সেবা ফর্মের মাধ্যমে কাশ শাখায় জমা নেয়া হবে।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(অর্থ)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>findeptsyl2@gmail.com      |
| ৯  | বিল বিষয়ক অভিযোগ                                                                                | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                          | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | পত্রী বিদ্যুৎ সমিতির "এক অবস্থানে সেবা" এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধ ব্যবস্থাপন সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এক এডমসক্রান্ত বিধানে তথ্য পাওয়া যাবে।                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsy12@gmail.com |
| ১০ | এক অবস্থানে সেবা                                                                                 | পত্রী বিদ্যুৎ সমিতির "এক অবস্থানে সেবা" এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধ ব্যবস্থাপন সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এক এডমসক্রান্ত বিধানে তথ্য পাওয়া যাবে। | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | এলটিঃ ১। এক ফেজঃ- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>২। তিন ফেজঃ- ৮৪০ (আটশত চল্লিশ) টাকা<br>৩। এলটি-টিঃ- ২৪০০ (দুই হাজার) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ- ৬০০০ (ছয় হাজার) টাকা<br>ইএইচটিঃ ১২০০০ (বাইর হাজার) টাকা<br>এলটিঃ ১। এক ফেজঃ- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজঃ- ৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ- ১২০০ (এক হাজার পচাত্তর) টাকা<br>ইএইচটিঃ ৩০০০ (তিন হাজার) টাকা<br>এলটিঃ ১। ০১ ফেজঃ- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। ০৩ ফেজঃ- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা                          | ০৩ (তিন) কার্যদিবস<br>০২ (দুই) কার্যদিবস<br>০১ (এক) কার্যদিবস                             |
| ১১ | গ্রাহকের অনুগোষে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর                                  | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                           | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ০৩ (তিন) কার্যদিবস                                                                        |
| ১২ | গ্রাহকের অনুগোষে সার্ভিস ট্রান্স ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপাতি/ফ্র্যাংকসহ) সেসমত পরিবর্তন/স্থানান্তর | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                           | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ০২ (দুই) কার্যদিবস                                                                        |
| ১৩ | গ্রাহকের অনুগোষে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন                                                            | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                           | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                     | নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ০১ (এক) কার্যদিবস                                                                         |

সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফর্ম সন্নিবিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (৭নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।

সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী প্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।

MD AHSAN HABIB  
AGM (MS)  
SYLHET PBS-2