

**সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২**

**সিটিজেন চার্টার**

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                                    | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                               | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                                                                                       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, নম্বর<br>ও ই-মেইল)                                  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)        | (২)                                                                                                          | (৩)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (৪)                                                                                                                                                                                                                                | (৫)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | (৬)                                                                                                             | (৭)                                                                                       |
| ০১         | ক) নতুন সংযোগঃ<br><b>এলটি-এ-(আবাসিক) ও এলটি-বি-(সেচ)</b>                                                     | অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>আবাসিক নতুন সংযোগঃ</b><br>(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি<br>(গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদপত্র<br><b>সেচঃ</b><br>(ক) অতিরিক্ত কাগজ হিসেবে সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র                             | ১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ<br>(র) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্তঃ ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>প্রতি কিলোওয়াট (রর) ০২ কিলোওয়াট উর্ধ্বেঃ ৭২০<br>(সাতশত বিশ) টাকা প্রতি কিলোওয়াট                                                                                                                                                                                                     | ডিমান্ড নোট<br>০২ দিনের<br>মধ্যে এবং<br>ডিমান্ড<br>নোটের অর্থ<br>জমা দানের<br>০২ দিনের<br>মধ্যে সংযোগ<br>প্রদান | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |
|            | খ) নতুন সংযোগঃ<br><b>এলটি-ই:-(বাণিজ্যিক), এলটি-সি ২: (নির্মাণ)</b>                                           | অনলাইন/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>বাণিজ্যিক নতুন সংযোগঃ</b><br>(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি<br>(গ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের<br>অনুমোদনপত্র<br><b>নির্মাণঃ</b><br>অতিরিক্ত তথ্য হিসেবে পাওয়ার অফ এটর্নি        | ১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত ৯৬০<br>(নয়শত ষাট) টাকা                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |                                                                                           |
|            | <b>এলটি-ডি ১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান)</b>                                                                        | গৃহস্থরহব/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ</b><br>(ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের<br>অনুমতিপত্র এবং মনোনীত ব্যক্তির ০১ কপি ছবি                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |                                                                                           |
|            | গ) নতুন সংযোগঃ <b>এলটি টি:- (অস্থায়ী)</b>                                                                   | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে<br>সেবা” কাউন্টারে আবেদনের<br>মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>এলটি টি:- (অস্থায়ী):</b><br>(ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের<br>অনুমতিপত্র (গ) মালিক পক্ষের পাওয়ার অফ এটর্নি                                                                                             | ১। আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয়শত<br>ষাট) টাকা                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                 |                                                                                           |
|            | ঘ) নতুন সংযোগঃ<br><b>এলটি সি ১ (ক্ষুদ্র শিল্প)<br/>এলটি -ডি ৩ (ব্যটারী চারজিং স্টেশন)<br/>এমটি-৩ (শিল্প)</b> | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে<br>সেবা” কাউন্টারে আবেদনের<br>মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি<br>(গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদ (ঘ) ৮০<br>কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ<br>পরিদর্শকের অনুমোদন পত্র (ঙ) অগ্নি নির্বাপন সনদপত্র | <b>এলটিঃ</b><br>১। (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি:-১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>(খ) ০৩ ফেজ:-৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা ২। নিরাপত্তা<br>জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০(নয়শত ষাট) টাকা<br><b>এমটি ও এইচ টিঃ</b><br>১। আবেদন ফি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ২।<br>নিরাপত্তা জামানতঃ ১২০০ (বার শত) টাকা প্রতি<br>কিলোওয়াট                                                                                                        | ডিমান্ড নোট<br>১৩ দিনের<br>মধ্যে এবং<br>ডিমান্ড<br>নোটের অর্থ<br>জমা দানের<br>০২ দিনের<br>মধ্যে সংযোগ<br>প্রদান |                                                                                           |
| ০২         | সকল শ্রেণীর সংযোগ                                                                                            | সকল ধরনের নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নীতিমালা অনুযায়ী সোলার প্যানেল স্থাপন পূর্বক নেট মিটারিং প্রযোজ্য হবে-<br>গ্রাহকের পাকা ভবনে ১০০০ ফ্লোর ফুট রুপটপ থাকলে<br>(১) আবাসিকঃ<br>(ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে।<br>(২) বাণিজ্যিক ও শিল্পঃ<br>(ক) ১০ কিলোওয়াট বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে।<br>(৩) শিক্ষা, দাতব্য ও হাসপাতালঃ<br>(ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে। এবং<br>(খ) ৩ ফেজ কিলোওয়াট বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে। |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                 | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |
| ০৩         | গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ<br>সংযোগ                                                             | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                                                                   | গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণঃ<br>এলটিঃ ১। এক ফেজ:-২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজ:-৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা<br>গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগকরণঃ<br>১। এক ফেজ:- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজ:- ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার) টাকা | ০১ (এক)<br>কার্যদিবস                                                                                            | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |

|    |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ০৪ | গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা                                                                      | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                             | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | এলটিঃ ১। এক ফেজ:- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজ:- ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা<br>৩। এলটি-টি:- ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ৪৮০০ (চার হাজার আটশত) টাকা                             | ০৩ (তিন)<br>কার্যদিবস                                                                   | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |
| ০৫ | গ্রাহকের আগিনায় মিটার পরিদর্শন                                                                     | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট<br>ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                         | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | এলটিঃ ১। এক ফেজ:- ১৮০ (একশত আশি) টাকা<br>২। তিন ফেজ:-৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>৩। এলটিটি:- ৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ১২০০ (এক হাজার দুই) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা                                         |                                                                                         | জনাব রানা আহমেদ<br>এজিএম(ওএন্ডএম)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৮<br>findeptsyl2@gmail.com        |
| ০৬ | জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া                                                                  | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট<br>ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                         | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | ১। সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ কেভিএ/দিন<br>২। ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেভিএ/দিন                                                                                                                                                               |                                                                                         | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |
| ০৭ | লোড বৃদ্ধি                                                                                          | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট<br>ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                         | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | ১। আবেদন ফিঃ<br>এলটিঃ ০১ ফেজ আবেদন ফি:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>০৩ ফেজ:- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা                                                    |                                                                                         |                                                                                           |
| ০৮ | গ্রাহকের নাম পরিবর্তন                                                                               | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট<br>ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                         | (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ<br>ছবি (গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদ (ঘ) ওয়ারীশ<br>গণের না দাবি পত্র ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত<br>হতে হবে। | আবেদন ফিঃ<br>১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১২০০ (এক হাজার দুইশত)<br>টাকা<br>২। সকল ০১ ফেজ শিল্প ও সেচ সংযোগ ৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>৩। সকল ০১ ফেজ বাণিজ্যিক সংযোগ ২৪০ (দুইশত চল্লিশ)<br>টাকা<br>৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১২০ (একশত বিশ)<br>টাকা |                                                                                         |                                                                                           |
| ০৯ | বিল বিষয়ক অভিযোগ                                                                                   | সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট<br>ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                         | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অফিসিয়াল ফর্মে হিসাব প্রস্তুত পূর্বক এক<br>অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য লেখা ফর্মের মাধ্যমে ক্যাশ<br>শাখায় জমা নেয়া হবে।                                                                                       | জনাব মোঃ ছানোয়ার হোসেন<br>এজিএম(অর্থ)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৬<br>findeptsyl2@gmail.com |                                                                                           |
| ১০ | এক অবস্থানে সেবা                                                                                    | পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধ ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য<br>পাওয়া যাবে। |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                           |
| ১১ | গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট<br>স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর                                  | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                             | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | এলটিঃ ১। এক ফেজ:- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>২। তিন ফেজ:- ৮৪০ (আটশত চল্লিশ) টাকা<br>৩। এলটি-টি:- ২৪০০ (দুই হাজার) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ৬০০০ (ছয় হাজার) টাকা<br>ইএইচটিঃ ১২০০০ (বার হাজার) টাকা                                       | ০৩ (তিন)<br>কার্যদিবস                                                                   | জনাব মোঃ আহসান হাবীব<br>এজিএম(সদস্য-সেবা)<br>মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯<br>msdeptsyl2@gmail.com |
| ১২ | গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস<br>ক্রিমপিট/রুয়াম্পসহ)<br>মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                             | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | এলটিঃ ১। এক ফেজ:- ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা<br>২। তিন ফেজ:-৬০০ (ছয়শত) টাকা<br>এমটি ও এইচটি:- ১৫০০ (এক হাজার পাচশত) টাকা<br>ইএইচটিঃ ৩০০০ (তিন হাজার) টাকা                                                                             | ০২ (দুই)<br>কার্যদিবস                                                                   |                                                                                           |
| ১৩ | গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন                                                               | নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”<br>কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে                                                                                                                             | এক অবস্থানে সেবা                                                                                                                                                                               | এলটিঃ ১। ০১ ফেজ:- ১২০ (একশত বিশ) টাকা<br>২। ০৩ ফেজ:- ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা<br>এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত)<br>টাকা                                                                                                    | ০১ (এক)<br>কার্যদিবস                                                                    |                                                                                           |

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফর্ম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (৭নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।
- সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ট্রান্স/বৃদ্ধি হতে পারে।
- সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।