

সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

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

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

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