

সিটিজেন চার্টার  
নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১।	ক) নতুন সংযোগঃ এলটি এ-(আবাসিক)	Online আবেদনের মাধ্যমে	<b>আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</b> ০১.জাতীয় পরিচয় পত্র/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ০২.জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; ০৩.পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি(একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); ০৪.বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ; ০৫. রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ০৬.প্রিফেজ সংযোগের ক্ষেত্রে ১০কিঃওঃ বা তদুর্ধ্ব লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহককে কমপক্ষে ০১ (এক) কিলোওয়াট নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপন করতে হবে। [বিদ্যুৎ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৮০ কিলোওয়াটের উপরে হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে]	১। আবেদন ফিঃ (ক) ০১ ফেজ=১২০/- টাকা (খ) ০৩ ফেজ=৩৬০/- টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (ক) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্তঃ ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (খ) ০২ কিলোওয়াট উর্দ্ধেঃ ৭২০ (সাত শত বিশ) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ইমেইলঃ abdulbaset4804@gmail.com
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটি বি-(সেচ)	Online আবেদনের মাধ্যমে	<b>সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা</b> ০১। পাসপোর্ট সাইজের ছবি(প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে); ০২। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); ০৩। সেচ কমিটির অনুমোদন পত্র;	১। আবেদন ফিঃ (ক) ০১ ফেজ =১২০/- টাকা (খ) ০৩ ফেজ =৩৬০/- টাকা  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (ক) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্তঃ ৪৮০/- টাকা প্রতি কিলোওয়াট (খ) ০২ কিলোওয়াট উর্দ্ধেঃ ৭২০/- টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃ abdulbaset4804@gmail.com
	গ) নতুন সংযোগঃ এলটি ই-(বাণিজ্যিক) এলটিসি-১ এলটি সি-২ এমটি -৩, এমটি -৫ (শিল্প)	Online আবেদনের মাধ্যমে	<b>বাণিজ্যিক ও শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</b> ০১.জাতীয় পরিচয় পত্র/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ০২। জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; ০৩। পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি(একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); ০৪। বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ; ০৫। রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর ০৬। এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে। ০৭। ১০কিঃওঃ বা তদুর্ধ্ব লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহককে অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার সিস্টেম নেট মিটারিং স্থাপন করতে হবে।	১। আবেদন ফিঃ (ক) ০১ ফেজ =১২০/- টাকা (খ) ০৩ ফেজ =৩৬০/- টাকা (গ) এমটি ওএইচটি =১২০০/- (ঘ) এইচটি =২৪০০/-  ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (ক) প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ টাকা (খ) এমটি এইচটি ও ইএইচটি=১২০০/- টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস বাণিজ্যিক ও ১৮ দিন শিল্প সংযোগ	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ইমেইলঃ abdulbaset4804@gmail.com

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি টি ২-(অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা ০১।পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে); ০২। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); ০৩। সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র; ০৪। ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব এটর্নি।	১। আবেদন ফিঃ (ক) ০১ ফেজ=৩০০/- টাকা (খ) ০৩ ফেজ=৬০০/- টাকা (গ) এমটি =১২০০/- ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (আটশত) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com
	ঙ) নতুন সংযোগঃ এলটি ডি-১ (দাতব্য প্রতিষ্ঠান)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা ০১. জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); ০২. জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজপত্র; ০৩. পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ০৪ . রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ০৫.বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ লাগবে। ০৬। প্রফেজ সংযোগের ক্ষেত্রে ১০কিঃওঃ বা তদুর্ধ্ব লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহককে কমপক্ষে ০১ (এক) কিলোওয়াট নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপন করতে হবে।	১। আবেদন ফিঃ (ক) ০১ ফেজ=১২০/- টাকা (খ) ০৩ ফেজ=৩৬০/- টাকা (গ) এমটি ওএইচটি =১২০০/- ২। নিরাপত্তা জামানতঃ  ক) প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০/- টাকা খ) এমটি,এইচটি ও এইইচটি=১২০০/- টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com
০২।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃসংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	গ্রাহকের অনুরোধে বিচ্ছিন্নকরণঃ ১। এক ফেজ=২৪০ টাকা ২। তিন ফেজ=৪৮০ টাকা ৩। এমটি ও এইচটিঃ ১২০০/- টাকা ৪। এইইচটিঃ ২৪০০/- টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগ করণঃ ১। এক ফেজ=২৪০ টাকা ২। তিন ফেজ=৪৮০ (চারশত আশি) টাকা ৩। এমটি ও এইচটিঃ ১২০০/- টাকা ৪। এইইচটিঃ ২৪০০/- টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ কামরুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০৭৩৮ ই-মেইলঃmkamruzzaman555@gmail.com
৩	বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও পুনঃসংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	বকেয়ার কারণে বিচ্ছিন্নকরণ চার্জঃ ১। এক ফেজ=৩৬০ টাকা ২। তিন ফেজ=৯৬০ টাকা ৩। এমটি ও এইচটিঃ ৬,০০০/- টাকা ৪। এইইচটিঃ ১২,০০০/- টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ কামরুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০৭৩৮ ই-মেইলঃmkamruzzaman555@gmail.com

				বকেয়ার কারনে পুনঃসংযোগ চার্জঃ ১। এক ফেজ=৩৬০/-টাকা ২। তিন ফেজ=৯৬০/-টাকা ৩। এমটি ও এইচটিঃ ৬,০০০/- টাকা ৪। ইএইচটিঃ ১২,০০০/- টাকা		
ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১। এক ফেজ=২৪০/- টাকা ২। তিন ফেজ=৪৮০/-টাকা ৩। এলটিসিটি=৭২০/-টাকা ৪। এমটি ও এইচটিঃ ২৪০০/-টাকা ৫। ইএইচটিঃ ৪৮০০/- টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ কামরুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০৭৩৮ ই- মেইলঃmkamruzzaman555@gmail. com
০৫।	গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আংগিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১। এক ফেজ=১৮০/- টাকা ২। তিন ফেজ=৩৬০/-টাকা ৩। এলটিসিটি=৬০০ টাকা ৪। এমটি ও এইচটিঃ ১২০০/-টাকা ৫। ইএইচটিঃ ২৪০০/- টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই- মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com
০৬।	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাদা কাগজে/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ কেডিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেডিএ/দিন	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ শহিদুল ইসলাম এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০৭৩৭ ই-মেইলঃ rajbaripbs_tech@yahoo.com
০৭।	লোড পরিবর্তনের আবেদন ফি (প্রতিটি মিটারের জন্য)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) আবেদন ফিঃ এলটিঃ ০১ ফেজ=১২০ (একশত বিশ) টাকা ০৩ ফেজ =৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০/- টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০(দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com
০৮	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রঃ ১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি; ২। গ্রাহক ক্রয়সূত্রে/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধেত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে; ৩। মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যুসনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা ও অন্যান্য; ৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবী পত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে;	আবেদন ফিঃ ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১৫০০(এক হাজার পাঁচ শত) টাকা ২। সকল ০১ ফেজ সংযোগ ৫০০ (পাঁচ শত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই- মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com

			৫।০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রশ্মি ছবি;				
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 হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ কামরুজ্জামান এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০৭৩৮ ই- মেইলঃmkamruzzaman555@gmail.com	
ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১০।	এক অবস্থানে সেবা	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিদ্যুৎ বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানা যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।					মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃ abdulbaset4804@gmail.com
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ=৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা ২। তিন ফেজ=৮৪০ টাকা ৩। এলটিসিটি=২৪০০ টাকা  ৪। এমটি ও এইচটিঃ৬০০০/-টাকা ৫। ইএইচটিঃ১২,০০০/-টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই-মেইলঃ abdulbaset4804@gmail.com	
১২।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল(সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্লম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তনস্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ=২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ২। তিন ফেজ ৬০০ (ছয় শত) টাকা ৩। এমটি ও এইচটিঃ১৫০০/- টাকা ৪। ইএইচটিঃ৩০০০/- টাকা	০২(দুই) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই- মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com	
১৩।	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ=১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। তিন ফেজ=৩৬০ (তিন শত ষাট) টাকা ৩। এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ১২,০০/- টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ আব্দুল বাছেত এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ০১৭০৪১০৩৪৯৫ ই- মেইলঃabdulbaset4804@gmail.com	
১৪	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেউড মিটার কার্ড রি-ইস্যু	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	মোঃ কামরুজ্জামান এজিএম (অর্থ- রাজস্ব) মোবাইল নং০১৭৬৯৪০০৭৩৮ ই- মেইলঃmkamruzzaman555@gmail.com	

- জামানত ব্যতীত সকল আবেদনের ক্ষেত্রে সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত হারে মূল্য সংযোজন কর প্রযোজ্য হবে।