

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১।	ক) এলটি-এ: আবাসিক ও এলটি-বি: সেচ/কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প	Online আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) বাণিজ্যিক ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন 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) বিদ্যুৎ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিলোওয়াটের উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদপ্তরের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র। বাণিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এর তালিকা: (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র ১ (এক) কপি ছবি। (খ) ছমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ;	১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ০৭ (সাত) কার্যদিবস (১) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্তঃ ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (২) ০২ কিলোওয়াট উর্দ্ধেঃ ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস		
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটি-ই: বাণিজ্যিক ওফিস এলটি-ডি: ১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান) এলটি-ডি: ২: (রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প) এলটি-ডি: ৩: (যাতায়াত চার্জিং স্টেশন) এলটি-সি: ২: (নির্দলীয়)	Online নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
	গ) নতুন সংযোগঃ এলটি-টি (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ এস.এম. রুবাইদ হোসেন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩ E-mail : rubayedsabbir@gmail.com
	ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি-সি ১: (ক্ষুদ্র শিল্প) এমটি-৩: (শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা এলটিঃ ১। আবেদনঃ (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি=১২০ (একশত বিশ) টাকা (খ) ০৩ ফেজ আবেদন ফি=৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা প্রতি কিলোওয়াট এমটি ও এইচটিঃ ১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	শিল্প সংযোগ ১৮ (আঠারো) কার্যদিবস	
২।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/পুনঃসংযোগকরণঃ এলটিঃ ০১ ফেজ=২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ০৩ ফেজ=৪৮০ (চারশত আশি) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ ফয়সাল রুমি এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৫	
৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ০১ ফেজ=২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ০৩ ফেজ=৪৮০ (চারশত আশি) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	E-mail : fpbsfinance@gmail.com	
৪।	গ্রাহকের আগ্নিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ০১ ফেজ=১৮০ (একশত আশি) টাকা ০৩ ফেজ=৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ এস.এম. রুবাইদ হোসেন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩ E-mail : rubayedsabbir@gmail.com	
৫।	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ কেডিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেডিএ/দিন	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ পলাশ ভৌমিক এজিএম (ও এড এম) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩২ E-mail : palash200476@gmail.com	
৬।	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	আবেদন ফিঃ এলটিঃ ০১ ফেজ=১২০ (একশত বিশ) টাকা ০৩ ফেজ=৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস		
৭।	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	আবেদন ফিঃ (১) সকল ০১ ফেজ সংযোগ ৫০০ (পাঁচশত) টাকা (২) সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১৫০০ (এক হাজার পঁচাত্তর) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ এস.এম. রুবাইদ হোসেন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩ E-mail : rubayedsabbir@gmail.com	
৮।	বিল বিষয়ক অভিযোগ	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	প্রাথমিক ক্ষেত্রে অফিসিয়াল ফর্মে হিসাব প্রস্তুত পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য দেখা ফর্মের মাধ্যমে কাগজ শাখায় জমা দেয়া হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ ফয়সাল রুমি এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৫ E-mail : fpbsfinance@gmail.com	
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।					
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (১) এক ফেজ = ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা (২) তিন ফেজ = ৮৪০ (আটশত চল্লিশ) টাকা (৩) এমটি/সিঃ=২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা এমটি, এইচটিঃ ৬০০০ (ছয় হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ১২,০০০ (বারো হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ এস.এম. রুবাইদ হোসেন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩	
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (১) এক ফেজ = ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা (২) তিন ফেজ = ৬০০ (ছয়শত) টাকা এমটি, এইচটিঃ ১৫০০ (এক হাজার পঁচাত্তর) টাকা ইএইচটিঃ ৩০০০ (তিন হাজার) টাকা	০২ (দুই) কার্যদিবস	E-mail : rubayedsabbir@gmail.com	
১২।	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 (তিনশত ষাট) টাকা এমটি, এইচটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) 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 এইচটিঃ ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ ফয়সাল রুমি এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৫ E-mail : fpbsfinance@gmail.com	

সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (০৭ নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।

সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী হ্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।

সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।