

# 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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ক) এলটি-এ: আবাসিক ও এলটি-বি: সেচ/ কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাস্প	Online আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা: (ক) স্বয়ং পরিচয় পত্র (১) কপি (খ) স্বয়ং পরিচয় নথির ছবি (হেলোক্যাড) (গ) স্বয়ং পরিচয় নথি বা মূল হিট বা নাকারীর ফটো, কাল মসজিদ বা মসজিদ উন্নয়নের নথি (ঘ) পুরনো সংযোগ প্রকল্পের বিস্তারিত বিবরণ কপি (কোনো নাম বা স্থান আছে তার ক্ষেত্রে মিলিত নথি সহ সেরা ফোল্ডে হতে হবে না); (ঙ) কলেক্টর নথির (১০ কপি করে) কপি (চ) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি (ছ) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি (জ) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি (ঝ) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি (ঞ) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি (ট) স্থানীয় সরকারি বা আঞ্চলিক সরকার থেকে প্রাপ্ত বিদ্যুৎ পরিবেশনের মন্ত্রণালয়ের উপস্থাপিত নথি	১। আবেদন ২। আবেদন ফি=১২০ (একশত বিপ) টাকা ৩। নিরাপত্তা জামানতের হাতি (১) ০২ বিশোধন প্রকল্পের ৪। ০২ বিশোধন প্রকল্পের (২) ০২ বিশোধন প্রকল্পের ৩। আবেদন ফি=১২০ (একশত বিপ) টাকা ৪। নিরাপত্তা জামানতের হাতি ৫। বিশোধন প্রকল্পের	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
		Online নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদন ফি=১২০ (একশত বিপ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতের হাতি ৩। বিশোধন প্রকল্পের	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
	গ) নতুন সংযোগ এলটি-টি (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদন ফি=১২০ (একশত বিপ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতের হাতি ৩। বিশোধন প্রকল্পের	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
	ঘ) নতুন সংযোগ এলটি-সি ১ (মুদ্র শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	১। আবেদন ফি=১২০ (একশত বিপ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতের হাতি ৩। বিশোধন প্রকল্পের	০৭ (সাত) কার্যদিবস	
২।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/ পুনঃসংযোগকরণ: এলটি-সি ১: ০২ বৈশিষ্ট্যবিশিষ্ট ট্যাক্সি ০৩ বৈশিষ্ট্যবিশিষ্ট (অবশ্যই অংশ) ট্যাক্সি এলটি-সি ২: ০৩ (এক কার্ড সংযোগ) ট্যাক্সি এলটি-সি ৩: ০৩ (এক কার্ড সংযোগ) ট্যাক্সি	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রায়হান হোসেন এঞ্জিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০২৬২৭
৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাধা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
৪।	গ্রাহকের আশিনায় মিটার পরিদর্শন	সাধা 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 জৌমিক এঞ্জিএম (ও এন্ড এম) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩২
৫।	ক্রমক্রমে প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাধা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	অবেদন হিট ৩.০০ কেডিএ/দিন (একশত বিপ) টাকা ৩.০০ কেডিএ/দিন (একশত বিপ) টাকা ৩.০০ কেডিএ/দিন (একশত বিপ) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
৬।	লোড বৃদ্ধি	সাধা 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 মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
৭।	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাধা 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 মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
৮।	বিল বিষয়ক অভিযোগ	সাধা 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 মোঃ রায়হান হোসেন এঞ্জিএম (ও এন্ড এম) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০২৬২৭
৯।	এক অবস্থানে সেবা	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির "এক অবস্থানে সেবা" এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরণের অভিযোগ জানানো যাবে এবং প্রত্যক্ষ পরামর্শে বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।				
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর	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 মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্কিট ড্রপ বন্ধক (সার্কিট রি-স্পিন্ড/ক্যাপসিং) সেরামট/পরিবর্তন/স্থানান্তর	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	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
১২।	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি স্থগিত	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	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ইমরুল ইসলাম এঞ্জিএম (সদস্য-সেবা) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০০৪৩৩
১৩।	গ্রাহকের অনুরোধে সি-সেইড মিটার কার্ড বি-ইস্যু	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	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ রায়হান হোসেন এঞ্জিএম (ও এন্ড এম) মোবাঃ ০১৭৬৯-৪০২৬২৭

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

সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ট্রান্স/বৃদ্ধি হতে পারে।

সকল প্রকার আবেদন কি এর উপর ভ্যাকুইট প্রয়োজন।