



সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)



ভোলা পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

বাংলাবাজার, ভোলা।

E-mail: bhopbs@gmail.com Web: www.pbs.bhola.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল ও ই-মেইল)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০১	ক) নতুন সংযোগঃ এলটি এ- (আবাসিক) ও এলটি বি- (সেচ)	Online আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ; গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোনো ডকুমেন্ট লাগবে না);	১। আবেদন আবেদন ফি ১২০ (এক শত বিশ) টাকা। ২। নিরাপত্তা জামানতঃ i. ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত ৪৮০ (চার শত আশি) টাকা প্রতি কিলোওয়াট। ii. ০২ কিলোওয়াট উর্দেঃ ৭২০ (সাত শত বিশ) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটিইঃ (বাণিজ্যিক) এলটি-ডি ১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান), এলটি-সি ২: (নির্মাণ)	Online নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	ঘ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপন সনদ; ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)। [বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিলোওয়াট এর উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র]	১। আবেদন আবেদন ফি= ১২০ (এক শত বিশ) টাকা। ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয় শত ষাট টাকা)	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ ওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com

<p>গ) নতুন সংযোগঃ এলটি-টি ২:- (অস্থায়ী)</p>	<p>নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে</p>	<p>জাতীয় পরিচয় পত্র ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>(খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল কি না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ।</p>	<p>১। আবেদন আবেদন ফি ১২০ (এক শত বিশ) টাকা। ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয় শত ষাট টাকা)</p>	<p>০৭ (সাত) কার্যদিবস</p>	<p>নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com</p>
<p>ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি-সি-১ এলটি-৩, এইচটি-৩ (শিল্প)</p>	<p>নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে</p>	<p>(গ) পূর্বেও সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না):</p> <p>বাণিজ্যিক ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সন রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)।</p> <p>(চ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র লাগবে;</p> <p>শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>জাতীয় পরিচয় পত্র ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>(খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ;</p> <p>(গ) পূর্বেও সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); বা স্থানে আরো সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্ট লাগবে না);</p> <p>(ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)।</p> <p>(ঙ) শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র ও অগ্নি নির্বাপন সনদ লাগবে:</p>	<p>এলটিঃ ০১। আবেদনঃ (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি= ১২০ (এক শত বিশ) টাকা। (খ) ০৩ ফেজ আবেদন ফি= ৩৬০ (তিন শত ষাট) টাকা।</p> <p>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৯৬০ (নয় শত ষাট) টাকা প্রতি কিলোওয়াট</p> <p>এমটি ও এইচ টিঃ ১। আবেদন ফি= ১২০০ (এক হাজার দুই শত) ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১২০০ (এক হাজার দুই শত টাকা) প্রতি কিলোওয়াট</p>	<p>শিল্প সংযোগ ১৮ (আঠারো) কার্যদিবস</p>	<p>নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com</p>

			<p>শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সেবামূলক প্রতিষ্ঠান / হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকার</p> <p>(ক) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত কপি)</p> <p>(খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজপত্র</p> <p>(গ) পূর্বেও সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>(৩) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)।</p> <p>বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) লাগবে:</p> <p>সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>(ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)।</p> <p>(খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তি)।</p> <p>(গ) সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র</p> <p>(খ) ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব অ্যাটর্নি,</p> <p>সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)।</p> <p>আত্মীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তি)।</p> <p>সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র।</p>			
০২	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 (দুই শত চল্লিশ) টাকা। ২। তিন ফেজ =৪৮০ /-	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ সুকদেব বাউড়ে এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৩০৭ E-mail: deb_aisru@yahoo.com

				<p>এমটি ও এইচটিঃ ১২০০(এক হাজার দুই শত) টাকা। ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা। গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগকরণঃ এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ (দুই শত চল্লিশ) টাকা। ২। তিন ফেজ =৪৮০ /- (চার শত আশি) টাকা। এমটি ও এইচটিঃ ১২০০(এক হাজার দুই শত) টাকা। ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা। টাকা।</p>		
০৩	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	<p>এলটিঃ ১। এক ফেজ=২৪০ (দুই শত চল্লিশ) টাকা। ২। তিন ফেজ=৪৮০ (চার শত আশি) টাকা। । এলটিসিটি= ৭২০ (সাত শত বিশ) টাকা। এমটি ও এইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা। ইএইচটিরঃ ৪৮০০ (চার হাজার আটশত) টাকা।</p>	০৩ (তিন) কার্যদিবস	<p>নামঃ সুকদেব বাউড়ে এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৩০৭ E-mail: deb_aisru@yahoo.com</p>
০৪	গ্রাহকের আংগিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা		০৩ (তিন) কার্যদিবস	<p>নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com</p>

০৫	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	নাম : আবু সাঈদ আল মুস্তাক এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৩০৬ E-mail: abusayedalmustak1 4@gmail.com
০৬	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) আবেদন ফিঃ এলটিঃ ০১ এক ফেজ=১২০ (এক শত বিশ) টাকা। এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা। ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman31 1265@gmail.com
০৭	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ০১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি; ০২। গ্রাহক ক্রমসূত্র/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে; ০৩। মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা ও অন্যান্য; ০৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবী পত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে; ০৫। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জন ছবি;	আবেদন ফিঃ ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা। ০২। সকল ০১ ফেজ শিল্প ও সেচ সংযোগ ৬০০ (ছয় শত) টাকা। ০৩। সকল ০১ ফেজ বাণিজ্যিক সংযোগ ২৪০ (দুই শত চল্লিশ) টাকা। ০৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১২০ (এক শত বিশ) টাকা।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman31 1265@gmail.com
০৮	বিল বিষয়ক অভিযোগ	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অফিসিয়াল ফর্মে হিসাব প্রস্তুত পূর্বক এক অবস্থানে সেবা হতে সেবা মূল্য লেখা ফর্মের মাধ্যমে ক্যাশ শাখায় জমা দেওয়া হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ সুকদেব বাউডে এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৩০৭ E-mail: deb_aisru@yahoo.c om

০৯	এক অবস্থানে সেবা	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	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।			নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com
১০	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর		এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ i) এক ফেজ=৩৬০ (তিন শত ষাট) টাকা। ii) তিন ফেজ=৮৪০ (আট শত চল্লিশ) টাকা। iii) এলটিসিটি= ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা। এমটি ও এইচটিঃ ৬০০০ (ছয় হাজার) টাকা। ইএইচটিঃ ১২,০০০ (বার হাজার) টাকা।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com
১১	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যা ম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ i) এক ফেজ=২৪০ (দুই শত চল্লিশ) টাকা। ii) তিন ফেজ=৬০০ (ছয় শত) টাকা। এমটি ও এইচটিঃ ১৫০০ (পনের শত পঞ্চাশ) টাকা। ইএইচটিঃ ৩০০০(তিন হাজার পাঁচ শত) টাকা।	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com
১২	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ i) এক ফেজ=১২০ (এক শত বিশ) টাকা। ii) তিন ফেজ=৩৬০ (তিন শত ষাট) টাকা। এলটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা।	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃওয়ালী আসরাফ খান এজিএম (সদস্য সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৮৯২ Email: mizanur.rahman311265@gmail.com

১৩	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি- পেইড মিটার কার্ড ইস্যু	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটি ২৪০ (দুই শত চল্লিশ) টাকা।	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ সুকদেব বাউঁ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৩০৭ E-mail: deb_aisru@yahoo.c om
----	--	--	------------------	---	----------------------	---

- *) সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (০৭নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সরবরাহ করা যাবে।
- *) সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী হ্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।
- *) সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।