

সিটিজেন চার্টার
নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রম	সেবার মান	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) 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 কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); (ঘ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদ;	১। আবেদনঃ আবেদন ফি= ১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (i) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (ii) ০২ কিলোওয়াট এর উর্দেঃ ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটি-ই: (বাণিজ্যিক) এলটি-ডি১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান) এলটি-সি-২ : (নির্মাণ)	Online / নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	(ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৮০ কিলোওয়াটের উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র। বাণিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (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 কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); (ঘ) বাণিজ্যিক ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপক সনদ; (ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);	এলটিঃ ১। আবেদনঃ (ক) এক ফেজ আবেদন ফি= ১২০ (একশত বিশ) টাকা (ক) ০৩ ফেজ আবেদন ফি= ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা মাত্র	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
	গ) নতুন সংযোগঃ এলটি-টি: (অস্থায়ী)	Online / নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে		১। আবেদনঃ আবেদন ফি= ১২০ (একশত বিশ) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com

	<p>ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি সি-১ এমটি-৩ এইচটি-৩ (শিল্প)</p>	<p>Online /নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে</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>(ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (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 কোন ডকুমেন্ট লাগবে না); (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঙ) শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৮০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র ও অগ্নি নির্বাপক সনদ লাগবে;</p> <p>শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা</p> <p>(ক) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজপত্র; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঙ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপক সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) লাগবে;</p> <p>সামাজিক বা বানিজ্যিক কর্মকান্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>(ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); (খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); (গ) সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতি পত্র; (ঘ) ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব অ্যাটর্নি।</p> <p>সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ</p> <p>(ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে); (খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির); (গ) সেচ কমিটির অনুমোদন পত্র;</p>	<p>এলটিঃ ১। আবেদনঃ (ক) এক ফেজ আবেদন ফি= ১২০ (একশত বিশ) টাকা</p> <p>(ক) ০৩ ফেজ আবেদন ফি= ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা</p> <p>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৯৬০ (নয়শত ষাট) টাকা প্রতি কিলোওয়াট</p> <p>এমটি ও এইচ টিঃ ১। আবেদনঃ আবেদন ফি= ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা</p> <p>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা</p>	<p>০৭ (সাত) কার্যদিবস</p>	<p>নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com</p>
২	<p>গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ</p>	<p>Online /নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা”</p>	<p>এক অবস্থানে সেবা</p>	<p>গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণঃ</p> <p>এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা</p>	<p>০১ (এক) কার্যদিবস</p>	<p>নামঃ মোঃ শাকির পাঠান পদবীঃ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৩১১ Email:rajpbshqf@gmail.com</p>

		কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে		২। তিন ফেজ= ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগ করণঃ এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ২। তিন ফেজ= ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা		
৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	Online / সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ২। তিন ফেজ= ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা ৩। এলটিসিটি ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা ইএইচটিঃ ৪৮০০ (চার হাজার আটশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শাকির পাঠান পদবীঃ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৩১১ Email:rajpbshqf@gmail.com
৪।	গ্রাহকের আংগিনায় মিটার পরিদর্শন	Online /সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (i)এক ফেজ= ১৮০ (একশত আশি) টাকা (ii) তিন ফেজ= ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা (iii)এলটিসিটি ৬০০ (ছয়শত) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@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 কেভিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ কেভিএ/দিন	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মীর নূর মোহাম্মদ পদবীঃ এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪৩ Email:rajpbshqagmm@gmail.com
৬।	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে (এক অবস্থানে সেবা”	এক অবস্থানে সেবা	১। আবেদন ফিঃ এলটিঃ এক ফেজ= ১২০ (একশত বিশ) টাকা ০৩ ফেজ = ৩৬০	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com

		কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে		(তিনশত ষাট) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা		
৭।	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রঃ ১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি; ২। গ্রাহক ক্রেয়সূত্র/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে; ৩। মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মূল ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা ও অন্যান্য; ৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবী পত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে; ৫। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জন ছবি;	আবেদন ফিঃ ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১৫০০(এক হাজার পাঁচশত) টাকা ২। সকল ১ ফেজ সংযোগ ৫০০ (পাঁচশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
৮।	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 নেয়া হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শাব্বির পাঠান পদবীঃ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৩১১ Email:rajpbshqf@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।				নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/ স্থানান্তর	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (i)এক ফেজ= ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা (ii) তিন ফেজ= ৮৪০ (আটশত 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 মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল সার্ভিস ক্রিমপিট/ ক্যাম্পসহ) মেরামত/ পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (i) এক ফেজ= ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা (ii) তিন ফেজ= ৬০০ (ছয় শত) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১৫০০ (এক হাজার পাঁচশত পঞ্চাশ) টাকা ইএইচটিঃ ৩০০০ (তিন হাজার পাঁচশত) টাকা	০২ (দুই) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com
১২	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ (i) এক ফেজ= ১২০ (একশত বিশ) টাকা (ii) ০৩ ফেজ = ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা এমটি,এইচটি ও	০১ (এক) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শরিফুল ইসলাম পদবীঃ এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪২ Email:rajpbshqagmms@gmail.com

		মাধ্যমে		ইএইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা		
১৩	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি- পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি,এমটি,এইচটি ও ইএইচটিঃ ২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা		নামঃ মোঃ শাকির পাঠান পদবীঃ এজিএম (অর্থ-রাজস্ব) মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৩১১ Email:rajpbshqf@gmail.com

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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।