

গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা (সিটিজেন চার্টার)

সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	ক) নতুন সংযোগঃ এলটি এ (আবাসিক) ও এলটি বি(সেচ)	Online আবেদনের মাধ্যমে	<p>আবাসিক/বানিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা:</p> <p>১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ০১(এক) কপি ও পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>২। জমির মালিকানা দলিল বা লিজ/ডিড বা নামজারী কাগজ বা মূলমালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদপত্র।</p> <p>৩। পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (এক স্থানে বা একই নামে সংযোগ নিতে নতুন কোন ডকুমেন্টের প্রয়োজন নাই)।</p> <p>৪। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদপত্র।</p> <p>৫। রাজউক সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন বা পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নাম্বার(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এবং করদাতা সনাক্তকরণ নাম্বার (TIN) বাধ্যতামূলক।</p> <p>৬। আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিঃওঃ এর উর্দে এবং বানিজ্যিক এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর ছাড়পত্র/অনুমোদন।(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলার স্থাপন)</p> <p>শিল্প নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা:</p> <p>১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ০১(এক) কপি। পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>২। জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারী কাগজ বা মূলমালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদপত্র।</p> <p>৩। পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি(এক স্থানে বা একই নামে সংযোগ নিতে নতুন কোন ডকুমেন্টের প্রয়োজন নাই)।</p> <p>৪। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদপত্র।</p> <p>৫। রাজউক সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন বা পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নাম্বার(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এবং করদাতা সনাক্তকরণ নাম্বার (TIN) বাধ্যতামূলক।</p> <p>৬। করাত কলের ক্ষেত্রে বনবিভাগের লাইসেন্সের হালনাগাদ কপি।</p> <p>৭। শিল্প গ্রাহকের লোড ৫০ কিঃওঃ এর উর্দে সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর ছাড়পত্র/অনুমোদন ও অগ্নি নির্বাপক সনদপত্র।(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলারস্থাপন)</p>	<p>১। আবেদনঃ আবেদন ফি=১২০ টাকা</p> <p>২। নিরাপত্তা জামানতঃ ক) ০২ কিঃওঃ পর্যন্ত ৪৮০ টাকা প্রতি কিঃওঃ খ) ০২ কিঃওঃ উর্দে ৭২০ টাকা প্রতি কিঃওঃ</p> <p>১। আবেদনঃ আবেদন ফি এক ফেজ=১২০ টাকা তিন ফেজ=৩৬০ টাকা</p> <p>২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিঃওঃ ৯৬০ টাকা।</p>	<p>সার্ভিস ড্রপের আওতায় ওয়্যারিং রিপোর্ট ০২ দিনে অনুমোদন এবং জমানত জমা প্রদানের পর ০২ দিনে সংযোগ।</p> <p>সার্ভিস ড্রপের আওতায় ওয়্যারিং রিপোর্ট ০২ দিনে অনুমোদন এবং জমানত জমা প্রদানের পর ০২ দিনে সংযোগ।</p>	<p>নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দ মোবাইল: ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দ মোবাইল: ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com</p>
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটি-ই: (বানিজ্যিক), এলটি ডি-১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান), এলটি ডি-২: (রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প), এলটি-ডি ৩: (ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন) এলটি সি-১: (ক্ষুদ্র শিল্প), এলটি সি-২: (নির্মাণ)	Online / নির্দিষ্ট ফরমে আবেদনের মাধ্যমে				

		<p>শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান /সেবামূলক প্রতিষ্ঠান, হাসপাতাল/ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা:</p> <p>১। ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন, জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ০১(এক) কপি এবং পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)</p> <p>২। জমির মালিকানা দলিল বা লিজ/ডিড বা নামজারী কাগজ বা মূলমালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদপত্র।</p> <p>৩। পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি(এক স্থানে বা একই নামে সংযোগ নিতে নতুন কোন ডকুমেন্টের প্রয়োজন নাই)।</p> <p>৪। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপক সনদপত্র।</p> <p>৫। ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন এর ক্ষেত্রে ইউনিয়ন পরিষদের লাইসেন্স(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>৬। রাজউক সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন বা পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নম্বর(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এবং করদাতা সনাক্তকরণ নম্বর (TIN) বাধ্যতামূলক।</p> <p>সামাজিক বা বানিজ্যিক কর্মকাণ্ড, নির্মাণ কাজের জন্য, অস্থায়ী সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা:</p> <p>১। জাতীয় পরিচয় পত্র ০১(এক) ফটোকপি। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)</p> <p>২। সামাজিক বা বানিজ্যিক কর্মকাণ্ডের কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।</p> <p>৩। ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব অ্যাটর্নি।</p> <p>সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা:</p> <p>১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ০১(এক) কপি।</p> <p>২। পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)</p> <p>৩। উপজেলা সেচ কমিটির অনুমোদন পত্র।</p>			
গ) নতুন সংযোগঃ এলটি-টি: (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে		১। আবেদনঃ আবেদন ফি ০১ ফেজ=৩০০ টাকা ০৩ ফেজ=৬০০ টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com
			২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিঃওঃ ৯৬০ টাকা।		

সৈয়দ মুহিত আলী
নম্বর সার্ভিস কো-অর্ডিনেটর
সুনামগঞ্জ পল্লী

মোঃ সিরাজুল ইসলাম
এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দ
সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

মোঃ সোহাগ সরকার
এজিএম (অর্থ)
সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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 টাকা ২। তিন ফেজ= ৪৮০ টাকা এমটি ও এইচটি=১২০০ টাকা ইএইচটি =২৪০০ টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগকরণঃ এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৪৮০ টাকা এমটি ও এইচটি= ১২০০ টাকা ইএইচটি= ২৪০০ টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com
০৩	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ২৪০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৪৮০ টাকা ৩। এলটিসিটি=৭২০ টাকা এমটি ও এইচটি= ২৪০০ টাকা ইএইচটি= ৪৮০০ টাকা	০৩ (তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com
০৪	গ্রাহকের আঙিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ১৮০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৩৬০ টাকা ৩। এলটিসিটি= ৬০০ টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ টাকা	০৩ (তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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 (টাকা)কেভিএ/দিন ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০(টাকা)কেভিএ/দিন	০৩(তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (ওএন্ডএম) মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৭ Email: sunampbs@gmail.com
০৬	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ১২০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৩৬০ টাকা এমটি ও এইচটি= ১২০০ টাকা ইএইচটি= ২৪০০টাকা	০৩(তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা)অঃ দাঃ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com
০৭	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র: ১। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ২। গ্রাহক ক্রয়সূত্রে/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি জমা দিতে হবে। ৩। মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশ নামা,নাদাবিপত্র ও অন্যান্য ৪। ওয়ারিশ গণের না দাবিপত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে। ৫। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রসিদ ছবি।	নাম পরিবর্তন ফি: ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১৫০০ টাকা ২। সকল ০১ ফেজ শিল্প ও সেচ সংযোগ ৫০০ টাকা ৩। সকল ০১ ফেজ বানিজ্যিক সংযোগ ৫০০ টাকা ৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ৫০০ টাকা	০৩(তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা)অঃ দাঃ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৮	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 নেওয়া হয়।	০৩(তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সোহাগ সরকার এজিএম (অর্থ) মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৫ Email: sunampbs@gmail.com
০৯	“এক অবস্থানে সেবা”	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।				নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@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 ১। এক ফেজ= ৩৬০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৮৪০ টাকা ৩। এলটিসিটি=২৪০০ টাকা এমটি ও এইচটি= ৬০০০ টাকা ইএইচটি =১২,০০০ টাকা	০৩(তিন) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com
১১	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্প সহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ = ২৪০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৬০০ টাকা এমটি ও এইচটি=১৫০০ টাকা ইএইচটিঃ ৩০০০ টাকা	০২(দুই) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইল:০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ= ১২০ টাকা ২। তিন ফেজ= ৩৬০ টাকা এমটি ও এইচটি ও ইএইচটিঃ ১২০০ টাকা	০১(এক) কার্য দিবস	নামঃ মোঃ সিরাজুল ইসলাম এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৭৮৬ Email: sunampbs@gmail.com

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফরম সংশিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।
- সেবারমূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী হ্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।
- সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

স/ন/১৪
সৈয়দ মুহিত আলী
মেম্বার সার্ভিস কো-অর্ডিনেটর
সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

সৈয়দ মুহিত আলী
মোঃ সিরাজুল ইসলাম
এজিএম (সদস্য সেবা) অঃ দাঃ
সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

স/ন/১৪
মোঃ সোহাগ সরকার
এজিএম (অর্থ)
সুনামগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি