

সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২

সিটিজেন চার্টার

নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	ক) নতুন সংযোগঃ এলটি-এ-(আবাসিক) ও এলটি-বি-(সেচ)	অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক নতুন সংযোগঃ (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি (গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদপত্র সেচঃ (ক) অতিরিক্ত কাগজ হিসেবে সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র	১। আবেদন ফি:- ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (র) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্তঃ ৪০০ (চারশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (রর) ০২ কিলোওয়াট উর্ধ্বেঃ ৬০০ (ছয়শত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	ডিমাল্ড নোট ০২ দিনের মধ্যে এবং ডিমাল্ড নোটের অর্থ জমা দানের ০২ দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান	জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptyl2@gmail.com
	খ) নতুন সংযোগঃ এলটি-ই:-(বাণিজ্যিক), এলটি-সি ২: (নির্মাণ)	অনলাইন/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	বাণিজ্যিক নতুন সংযোগঃ (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি (গ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের অনুমোদনপত্র নির্মাণঃ অতিরিক্ত তথ্য হিসেবে পাওয়ার অফ এটর্নি	১। আবেদন ফি:- ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত ৮০০ (আটশত) টাকা		
	এলটি-ডি ১: (দাতব্য প্রতিষ্ঠান)	Online/নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন	দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ (ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র এবং মনোনীত ব্যক্তির ০১ কপি ছবি			
	গ) নতুন সংযোগঃ এলটি টি:- (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এলটি টি:- (অস্থায়ী): (ক) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র (গ) মালিক পক্ষের পাওয়ার অফ এটর্নি	১। আবেদন ফি:- ১০০ (একশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৮০০ (আটশত) টাকা		
	ঘ) নতুন সংযোগঃ এলটি সি ১ (ফুড শিল্প) এলটি -ডি ৩ (ব্যাকটারী চারজিং স্টেশন) এমটি-৩ (শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি (গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদ (ঘ) ৮০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের অনুমোদন পত্র (ঙ) অগ্নি নির্বাপন সনদপত্র	এলটিঃ ১। (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি:-১০০ (একশত) টাকা (খ) ০৩ ফেজ:-৩০০ (তিনশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ প্রতি কিলোওয়াট ৮০০ (আটশত) টাকা এমটি ও এইচ টিঃ ১। আবেদন ফি:- ১০০০ (এক হাজার) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ১০০০ (এক হাজার) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	ডিমাল্ড নোট ১৩ দিনের মধ্যে এবং ডিমাল্ড নোটের অর্থ জমা দানের ০২ দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান	
০২	সকল শ্রেণীর সংযোগ	সকল ধরনের নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নীতিমালা অনুযায়ী সোলার প্যানেল স্থাপন পূর্বক নেট মিটারিং প্রযোজ্য হবে- গ্রাহকের পাকা ভবনে ১০০০ স্কয়ার ফুট রুপটপ থাকলে (১) আবাসিকঃ (ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে। (২) বাণিজ্যিক ও শিল্পঃ (ক) ১০ কিলোওয়াট বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে। (৩) শিক্ষা, দাতব্য ও হাসপাতালঃ (ক) ১ ফেজ এর জন্য গ্রাহক অগ্রহী হলে সোলার স্থাপন করতে পারবে। এবং (খ) ৩ ফেজ কিলোওয়াট বা তারও বেশী লোড বরাদ্দপ্রাপ্ত গ্রাহকগণ অনুমোদিত লোডের ১০% ক্ষমতার সোলার স্থাপন করতে হবে।			জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptyl2@gmail.com	
০৩	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:- ২০০ (দুইশত) টাকা ২। তিন ফেজ:-৪০০ (চারশত) টাকা এমটি ও এইচটি:- ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগকরণঃ ১। এক ফেজ:- ২০০ (দুইশত) টাকা ২। তিন ফেজ:- ৪০০ (চারশত) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptyl2@gmail.com

				এমটি ও এইচটি:- ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা		
০ ৪	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এমটিঃ ১। এক ফেজ:- ২০০ (দুইশত) টাকা ২। তিন ফেজ:- ৪০০ (চারশত) টাকা ৩। এলটি-টি:- ৬০০ (ছয়শত) টাকা এমটি ও এইচটি:- ২০০০ (দুই হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ৪০০০ (চার হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptsyl2@gmail.com
০ ৫	গ্রাহকের অগ্নিনায় মিটার পরিদর্শন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এমটিঃ ১। এক ফেজ:- ৩০০ (তিনশত) টাকা ২। তিন ফেজ:- ৫০০ (পাঁচশত) টাকা এমটি ও এইচটি:- ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা		জনাব রানা আহমেদ এজিএম(ওএডএম) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৮ findeptsyl2@gmail.com
০ ৬	জরুরী প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১। সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.০০ কেভিএ/দিন ২। ৩০ দিন পর থেকে ৪.০০ কেভিএ/দিন		জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptsyl2@gmail.com
০ ৭	লোড বৃদ্ধি	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১। আবেদন ফিঃ এলটিঃ ০১ ফেজ আবেদন ফি:- ১০০ (একশত) টাকা ০৩ ফেজ:- ৩০০ (তিনশত) টাকা এমটি ও এইচটি:- ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ২০০০ (দুই হাজার) টাকা		জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptsyl2@gmail.com
০ ৮	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	(ক) জাতীয় পরিচয়পত্র (খ) ০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি (গ) জমির মালিকানার পর্চা/উত্তরাধিকার সনদ (ঘ) ওয়ারীশ গণের না দাবি পত্র ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে।	আবেদন ফিঃ ১। সকল ০৩ ফেজ সংযোগ ১০০০ (এক হাজার) টাকা ২। সকল ০১ ফেজ শিল্প ও সেচ সংযোগ ৫০০ (পাঁচশত) টাকা ৩। সকল ০১ ফেজ বাণিজ্যিক সংযোগ ২০০ (দুইশত) টাকা ৪। সকল ০১ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১০০ (একশত) টাকা		জনাব মোঃ ছানোয়ার হোসেন এজিএম(অর্থ) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৬ findeptsyl2@gmail.com
০ ৯	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 হবে।		
১ ০	এক অবস্থানে সেবা	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধ ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।				
১ ১	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। এক ফেজ:- ৩০০ (তিনশত) টাকা ২। তিন ফেজ:- ৭০০ (সাতশত) টাকা ৩। এলটি-টি:- ২০০০ (দুই হাজার) টাকা এমটি ও এইচটি:- ৫০০০ (পাঁচ হাজার) টাকা ইএইচটিঃ ১০০০০ (দশ হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptsyl2@gmail.com
১ ২	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:- ২০০ (দুইশত) টাকা ২। তিন ফেজ:- ৫০০ (পাঁচশত) টাকা এমটি ও এইচটি:- ১২৫০ (এক হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ইএইচটিঃ ২৫০০ (দুই হাজার পাঁচশত) টাকা	০২ (দুই) কার্যদিবস	জনাব মোঃ আহসান হাবীব এজিএম(সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০০৭৯৯ msdeptsyl2@gmail.com
১ ৩	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থানে সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটিঃ ১। ০১ ফেজ:- ১০০ (একশত) টাকা ২। ০৩ ফেজ:- ৩০০ (তিনশত) টাকা এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ১০০০ (এক হাজার) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফর্ম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (৭নং কলামে বর্ণিত) নিকট হতে সংগ্রহ করা যাবে।
- সেবার মূল্য সরকারি সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ব্রাস/বৃদ্ধি হতে পারে।
- সকল প্রকার আবেদন ফি এর উপর ভ্যাট প্রযোজ্য।