শেখ হাসিনার উদ্যোগ
ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ

কুষ্টিয়া পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

বারখাদা, কুষ্টিয়া।

ISO 9001:2015 Certified

সিটিজেন চার্টার (গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা)

মুজিব শতবর্ষ MUJIB 100

ক্রম	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) নতুন সংযোগ : 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, মুল 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);	১। আবেদনঃ আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা। ২। নিরাপত্তা জামানতঃ (i) ০২ কিলোওয়াট পর্যন্ত : ৪০০ (চারশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট (ii) ০২ কিলোওয়াট উর্দ্ধে: ৬০০ (ছয়শত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
	খ) নতুন সংযোগ : এলটি-ই: (বাণিজ্যিক) এলটি-জি 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 প্লান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। [বির স্থ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৫০ কিলোওয়াটের উপর হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র]			
	গ) নতুন সংযোগ : এলটি-টি ৫ : (অস্থায়ী)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে)	বাণিজ্যিক 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, মুল 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) অগ্নি নির্বাপন সনদ। (ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/ আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (চ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরে উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র লাগবে।	১। আবেদন আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা। ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
	ঘ) নতুন সংযোগ : এলটি সি ১, এলটি- ৩, এইচটি-৩ (শিল্প)	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে)	সাময়িক বা বাণিজ্যিক কর্মকান্ড বা নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাঃ (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। সেচ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা : (ক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির ক্ষেত্রে)। (খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (গ) সেচ কমিটির অনুমোদন পত্র।	এলটি : ১। আবেদন : (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি = ১০০ (একশত) টাকা (খ) ০৩ ফেজ আবেদন ফি = ৩০০ (তিনশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
			শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/ সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/ হাসপাতালে সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)। (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারির কাগজপত্র; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঘ) রাজউক/ সিডিএ/কেডিএ/ আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঙ) বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে (১০ তলার অধিক) অগ্নি নির্বাপন সনদ।	এলটি : আবেদন : (ক) ০১ ফেজ আবেদন ফি = ১০০ একশত) টাকা (খ) ০৩ ফেজ আবেদন ফি = ৩০০ (তিনশত) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানতঃ ৮০০ (আটশত) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
			শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকা : (ক) জাতীয় পরিচয় পত্র ১ (এক) পাসপোর্ট সাইজের ছবি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (খ) জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারির কাগজ, মুল 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 প্লান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (ঙ) শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াট এর অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরে উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন পত্র ও অগ্নি নির্বাচন সনদ লাগবে;	এলটি ও এইচ টি : ১। আবেদন : আবেদন ফি = ১০০০ (এক হাজার) টাকা ২। নিরাপত্তা জামানত : ১০০০ (এক হাজার) টাকা প্রতি কিলোওয়াট	১৮ (আঠারো) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
২।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ।	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে)	এক অবস্থানে সেবা।	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ : এলটি : ১) এক ফেজ = ২০০ (দুইশত) টাকা ২) তিন ফেজ = ৪০০ (চারশত) টাকা। এমটি ও এইচটি : ১০০০ (এক হাজার) টাকা। ইএইচটি : ২০০০ (দুই হাজার) টাকা গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃ সংযোগকরণ : এলটি : ১) এক ফেজ = ২০০ (দুইশত) টাকা ২) তিন ফেজ = ৪০০ (চারশত) টাকা। এমটি ও এইচটি : ১০০০ (এক হাজার) টাকা। ইএইচটি : ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ আয়েশা খাতুন এজিএম (অর্থ ও রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২৬২ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
৩।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি : ১) এক ফেজ = ২০০ (দুইশত)টাকা ২) তিন ফেজ = ৪০০ (চারশত) টাকা। ৩) এলটিসিটি ৬০০ (ছয়শত) টাকা এমটি ও এইচটি : ২০০০ (দুই হাজার) টাকা। ইএইচটি : ৪০০০ (চার হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নামঃ আয়েশা খাতুন এজিএম (অর্থ ও রাজস্ব) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২৬২ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
৪।	গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন।	সাদা কাগজে আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি : ১) এক ফেজ = ১৫০ (একশত পঞ্চাশ)টাকা ২) তিন ফেজ = ৩০০ (তিনশত) টাকা। ৩) এলটিসিটি ৫০০ (পাঁচশত) টাকা এমটি ও এইচটি : ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি : ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@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 ২,০০ কেভিএ/দিন ২) ৩০ দিন পর থেকে ৪,০০ কেভিএ/দিন।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
৬।	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	১) আবেদন ফি : এলটি : ০১ ফেজ = ১০০ (একশত)টাকা ০৩ ফেজ = ৩০০ (তিনশত) টাকা। এমটি ও এইচটি : ১০০০ (এক হাজার) টাকা ইএইচটি : ২০০০ (দুই হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
৭।	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 সমিতির সদর দপ্তরে জমা দিতে হবে। ৩। মরনোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশ নামা ও অন্যান্য। ৪। ওয়ারিশগণের নাম দাবী পত্র ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে। ৫। ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি।	আবেদন ফি : 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 ০২ ফেজ আবাসিক সংযোগ ১০০ (একশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
৮।	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 কর্মের মাধ্যমে ক্যাশ শাখায় জমা নেয়া হয়।	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@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 এতদ সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।				নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
১০।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/ স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি : ১) এক ফেজ = ৩০০ (তিনশত)টাকা ২) তিন ফেজ = ৭০০ (সাতশত) টাকা। ৩) এলটিসিটি ২০০০ (দুই হাজার) টাকা এমটি ও এইচটি : ৫০০০ (পাঁচ হাজার) টাকা ইএইচটি : ১০০০০ (দশ হাজার) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
১১।	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/ স্থানান্তর	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি : ১) এক ফেজ = ২০০ (দুইশত)টাকা ২) তিন ফেজ = ৫০০ (পাঁচশত) টাকা। এমটি ও এইচটি : ১২৫০ (এক হাজার দুইশত পঞ্চাশ) টাকা ইএইচটি : ২৫০০ (দুই হাজার পাঁচশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
১২।	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি : ১) এক ফেজ = ১০০ (একশত)টাকা ২) তিন ফেজ = ৩০০ (তিনশত) টাকা। এমটি, এইচটি ও ইএইচটি : ১০০০ (এক হাজার) টাকা।	০১ (এক) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com
১৩।	গ্রাহকের অনুরোধে রিপেইড মিটার কার্ডকরি ইস্যু।	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থানে সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থানে সেবা	এলটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটির ২০০ (দুইশত) টাকা	০১ (এক) কার্যদিবস	নাম : প্রকৌঃ মোঃ জসীম উদ্দিন এজিএম (সদস্য-সেবা) মোবাইলঃ ০১৭৬৯-৪০২২২৫ ই-মেইলঃ kuspbs@gmail.com

- সমিতি হতে সরবরাহতব্য কাগজপত্র/ফরম সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (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।

জেনারেল ম্যানেজার
কুষ্টিয়া পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি