

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড (বাপবিবো)  
www.reb.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)  
(২০২৩-২৪ অর্থবছরে ১ম কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

রূপকল্প (Vision): বাংলাদেশের সকল জনগণের জন্য গুণগত মানের বিদ্যুৎ সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission): ২০৩০ সালের মধ্যে দেশের সকল জনগণের জন্য সাশ্রয়ী, নির্ভরযোগ্য, টেকসই এবং আধুনিক বিদ্যুৎ সেবা নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্র. নং.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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)
০১.	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কর্তৃক প্রদত্ত সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিরসন।	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কর্তৃক প্রদত্ত সেবা কিংবা অন্য কোন বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগ/সমস্যা (টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল ও সাদা কাগজ এর মাধ্যমে) এর বিষয়ে সংশ্লিষ্ট পবিসের সাথে যোগাযোগ করে অভিযোগ/সমস্যার বিপরীতে প্রয়োজনীয় কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক সাদা কাগজে প্রদত্ত অভিযোগ, টেলিফোন ও মোবাইল এবং ই-মেইলে প্রেরিত অভিযোগ	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ মোঃ শাহজালাল নির্বাহী পদবীঃ উপ-পরিচালক (কারিগরি) সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর মোবাইল নং- ০১৯১১-০২৭৯২৪ ই-মেইলঃ brebsoc1@gmail.com

৬

৬

৬

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র. নং.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও 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)
০১.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী কারিগরী/অকারিগরী প্রতিনিধি মনোনয়ন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্রের প্রেক্ষিতে বাপবিবো এর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রতিনিধি মনোনয়ন এবং পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ মেহেদী হাসান পদবীঃ সহকারী পরিচালক কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর মোবাইল নং- ০১৫৬৭-৯৯০৫৫০ ই-মেইলঃ rebdpa@gmail.com
০২	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্রের প্রেক্ষিতে বাপবিবো এর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত পত্র	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	নামঃ মেহেদী হাসান পদবীঃ সহকারী পরিচালক কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর মোবাইল নং- ০১৫৬৭-৯৯০৫৫০ ই-মেইলঃ rebdpa@gmail.com
০৩.	উপকেন্দ্রের কোয়ালিটি মিটার প্রোগ্রামিং এ কারিগরী সহায়তা প্রদান	পবিস কর্তৃক প্রেরিত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট পবিস কর্তৃক প্রেরিত পত্র	বিনামূল্যে	০৩ কার্য দিবস	নামঃ সাক্বির আহমেদ ভূঁইয়া পদবীঃ সহকারী প্রকৌশলী সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর মোবাইলঃ ০১৬৮২-১৯৪৭১৯ ই-মেইলঃ brebsoc1@gmail.com
০৪.	উপকেন্দ্রের কারিগরী সমস্যা নিরসন	পবিস কর্তৃক প্রেরিত পত্রের প্রেক্ষিতে কারিগরী সহায়তা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট পবিস কর্তৃক প্রেরিত পত্র	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবস	নামঃ সুফল চন্দ্র দে পদবীঃ উপ-পরিচালক (কারিগরি) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (গ্রীড ও উপকেন্দ্র) এর দপ্তর মোবাইলঃ ০১৭১৯-৩৮২৯৯৪ ই-মেইলঃ segridssbreb@gmail.com
০৫.	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির ভৌগলিক এলাকায় শিল্প সংযোগের মিটারের সঠিকতা যাচাই/নিরূপণ	পবিস কর্তৃক প্রেরিত পত্রের প্রেক্ষিতে কারিগরী সহায়তা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট পবিস কর্তৃক প্রেরিত পত্র	বিনামূল্যে	০৭ কার্য দিবস	নামঃ মোঃ মশিউর রহমান পদবীঃ সহকারী প্রকৌশলী সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর মোবাইলঃ ০১৭৭৩-৩৪২৭৪০ ই-মেইলঃ brebsoc1@gmail.com

৯

৯

৯

