PBS-Citizen's Charter

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড এর আওতাধীন পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি সমূহের সিটিজেন চার্টারের আলোকে নাগরিক সেবার তথ্যাবলী।

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

অধ্যায় ২

নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

- নাগরিক- সেবার তালিকা
- নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি/Citizen Service Information Map (CSIM)

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি

২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (প্রধান কার্যালয়/জেলা ও উপজেলা পর্যায়)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (প্রধান কার্যালয়/জেলা ও উপজেলা)
১.	বিদ্যুৎ বিল আদায়	উপজেলা ও জেলা (পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি)
২.	বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি	উপজেলা ও জেলা (পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি)
৩.	বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	উপজেলা ও জেলা (পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি)
৪.	অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন ক. সার্ভিস ড্রপের আওতায় খ. সার্ভিস ড্রপের আওতায় (বিদ্যুৎ লাইন নির্মাণসহ)	উপজেলা ও জেলা (পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি)

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০১	ক. পবিস এর সদর দপ্তর, জোনাল অফিস এবং বিল এরিয়া অফিস খ. ব্যাংক গ. ইউডিসি ঘ. মোবাইল অপারেটরর আউটলেট সেন্টার	বিদ্যুৎ বিল আদায়	১. এজিএম ফাইনান্স ২. ক্যাশিয়ার ৩. ব্যাংকের ম্যানেজার ৪. ব্যাংকের ক্যাশিয়ার ৫. ইউডিসির উদ্যোক্তা ৬. মোবাইল অপারেটর	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কর্তৃক সরবরাহকৃত বিদ্যুৎ বিলের কপিসহ ইউডিসি, ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টার, পবিস এর ক্যাশ কাউন্টার, টেলিটকের রিটেইলার সেন্টারে গিয়ে বিল পরিশোধ করা যায়। বিলে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ প্রদান করার পর গ্রাহককে রসিদ প্রদান করা হয়।	১-২ দিন	বিলে উল্লিখিত অর্থ	পবিস নির্দেশিকা ২০০/ ৩০০ সিরিজ	পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার
০২	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি	১. এজিএম (ওএন্ডএম) ২. জুনিয়র ইঞ্জিঃ ৩. লাইনম্যান	কোথাও বিদ্যুৎ বিভ্রাট হলে জনগণ সরাসরি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির অফিসে অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। আবেদনপ্রাপ্তির পর তা লাইন ক্রুকে মালামাল ও যানবাহনসহ দ্রুত ঘটনাস্থলে গিয়ে লাইন মেরামতের দায়িত্ব প্রদান করা হয়। লাইন ক্রু ঘটনা স্থলে গিয়ে সার্বিক পরিস্থিতি অনুযায়ী বিদ্যুৎ বিভ্রাটের বিষয়টি সমাধান করেন এবং গ্রাহককে অবহিত করেন।	২-২৪ ঘণ্টা	বিনামূল্যে	পবিস নির্দেশিকা ১০০/৩০০ সিরিজ	পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার
০৩	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	১. এজিএম (অর্থ) ২. বিলিং সুপারভাইজার ৩. বিলিং সহকারী	পবিস নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রতিবছর সকল গ্রাহককে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র দেওয়া হয়। এছাড়াও গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে যেকোনো সময় বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র দেওয়া হয়।	১-১৫ দিন	বিনামূল্যে	পবিস নির্দেশিকা ২০০ সিরিজ	পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
০৪	পবিস এর সদর দপ্তর, জোনাল অফিস এবং বিলিং এরিয়া অফিস	অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন ক. সার্ভিস ড্রপের আওতায় খ. সার্ভিস ড্রপের আওতায় (বিদ্যুৎ লাইন নির্মাণসহ)	১. সদস্য সেবা কর্মকর্তা ২. পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর ৩. ওয়্যারিং পরিদর্শক	বিদ্যুতের নতুন সংযোগ স্থাপনের জন্য আবেদনকারীকে উপজেলা/জেলা পল্লী বিদ্যুৎ অফিসে আবেদন করতে হয় এবং ক্যাশ শাখায় সমীক্ষা ফি জমা দিতে হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধান ওয়্যারিং পরিদর্শককে প্রাথমিক সমীক্ষার জন্য দায়িত্ব প্রদান করেন। ওয়্যারিং পরিদর্শক প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পাদনপূর্বক সদস্য সেবা কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন মতামতসহ প্রতিবেদন উপস্থাপন করেন। বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের যথার্থতা পাওয়া গেলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করা হয় এবং গ্রাহককে অবহিত করা হয়। গ্রাহক তার প্রতিষ্ঠানে ওয়্যারিং সম্পাদন করবেন এবং ওয়্যারিং যথাযথ আছে কিনা তা ওয়্যারিং পরিদর্শক পরিদর্শন করে রিপোর্ট প্রদান করেন। রিপোর্ট যথাযথ থাকলে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের জন্য গ্রাহককে ক্যাশ শাখায় নিরাপত্তা জামানত জমা প্রদান করতে হয়। অতঃপর গ্রাহকের প্রতিষ্ঠানে মিটার প্রদান করে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয় এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণের জন্য সমীক্ষা করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান লাইন নির্মাণ খরচ বহন করেন।	১. সার্ভিস ড্রপের আওতায় ১৫-৩০ দিন ২. লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে ৩-৬ মাস	নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি ক. বাড়ি/বাণিজ্যিক/দাতব্য প্রতিষ্ঠানে বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য একক-দলগত আবেদনের ক্ষেত্রে: একক আবেদনের ক্ষেত্রে ১০০.০০ টাকা ২ হইতে ৯ জন পর্যন্ত আবেদনের (জনপ্রতি) ক্ষেত্রে: ১০০.০০ টাকা ১০ হইতে ২০ জন পর্যন্ত গ্রুপ সংবলিত আবেদনের ক্ষেত্রে (নির্ধারিত) ১৫০০.০০ টাকা ২১ জন ও তদূর্ধ্বের গ্রুপ সংবলিত আবেদনের ক্ষেত্রে (নির্ধারিত): ২০০০.০০ টাকা খ. সেচ সংযোগের জন্য আবেদনের সাথে ২৫০.০০ (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা সমীক্ষা ফি জমা প্রদান করতে হবে। সংযোগের চুক্তি সম্পাদনের প্রাক্কালে আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ছবি সত্যায়িত (রঙিন) জমা দিতে হবে গ. যেকোনো ধরনের অস্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ (পনেরো শত) টাকা ঘ. উপরে বর্ণিত সংযোগ ও শিল্পপ্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য কোনো সাময়িক/স্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ (পনেরো শত) টাকা ঙ. শিল্পপ্রতিষ্ঠানে সংযোগের জন্য: জিপি: ২৫০০.০০ টাকা এলপি: ৫০০০.০০ টাকা চ. পোল স্থানান্তর/লাইন রুট পরিবর্তন/সমিতি কর্তৃক স্থাপিত অন্য গ্রাহকের সার্ভিস ড্রপ স্থানান্তরের জন্য: ৫০০.০০ টাকা নতুন সংযোগের জন্য জামানতের পরিমাণ আবাসিক, বাণিজ্যিক ও দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ফেরতযোগ্য জামানত ০.৫ কি. ও. লোড পর্যন্ত ৫০০.০০ টাকা, ০.৬ কি. ও. থেকে ১ কি. ও. পর্যন্ত ৬০০.০০ টাকা এবং ১ কি. ও. এর উপরে ৫ কি. ও. পর্যন্ত প্রতি কি.	পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ২০০ সিরিজ ও ৩০০ সিরিজ	পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার

২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
						ও./ভগ্নাংশের জন্য ২০০.০০ টাকা হারে জামানত জমা নিতে হবে। ৫ কি. ও. এর উর্ধ্বে সংযুক্ত লোড (কি.ও. অথবা কেভিএ ×০.৯০) × ৮ ঘণ্টা × ২৫ দিন × ২ মাস × বিদ্যুৎ মূল্য হার (টাকা/প্রতি কি.ও.ঘ. সেচ (অগভীর নলকূপ সংযোগের ক্ষেত্রে জামানতের পরিবর্তে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল (১২৫.০০ টাকা × ৫ মাস × অশ্বশক্তি) যেমন ৫ অশ্বশক্তি =১২৫×৫×৫ = ৩১২৫.০০ টাকা সর্বনিম্ন অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল = ৩০০০.০০ টাকা)। গভীর (নলকূপ) এর ক্ষেত্রে প্রতি অশ্বশক্তি ১০০০.০০ টাকা হিসাবে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল নিতে হবে। যেমন- ২৫ অশ্বশক্তি ২৫×১০০০ = ২৫০০০.০০ টাকা। স্ট্রীট লাইট এর ক্ষেত্রে ৬ মাসের মিনিমাম বিদ্যুৎ বিল অর্থাৎ ২৫০×৬ = ১৫০০.০০ টাকা। জি.পি/এলপি এর ক্ষেত্রে চুক্তিবদ্ধ লোড × ৮ঘণ্টা × ২৫ দিন × ২ মাস রেট। অথবা, প্রতি কি. ও. ১৭২০ টাকা হিসেবে। যেমন- ৩০ কি.ও. এর জামানত ৩০×৮×২৫×২×৪.৩০ = ৫১,৬০০ টাকা। * পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ও ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী লাইন নির্মাণের খরচ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * পবিস নির্দেশিকা ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী নিরাপত্তা জামানত প্রদান		

অধ্যায় ৩

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপঃ

- সেবা প্রোফাইল- সেবা গ্রহণের জন্য যেসব তথ্য জানা প্রয়োজন
- প্রসেস ম্যাপ- সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ধাপসমূহের রেখাচিত্র

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিল আদায়

৩.১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
ক. পবিস এর সদর দপ্তর, জোনাল অফিস এবং বিল এরিয়া অফিস খ. ব্যাংক গ. ইউডিসি ঘ. মোবাইল অপারেটর এর আউটলেট সেন্টার	১. এজিএম ফাইনান্স ২. ক্যাশিয়ার ৩. ব্যাংকের ম্যানেজার ৪. ব্যাংকের ক্যাশিয়ার ৫. ইউডিসির উদ্যোক্তা ৬. মোবাইল অপারেটর	ক্যাশ শাখা আউটলেট সেন্টার	১-২ দিন

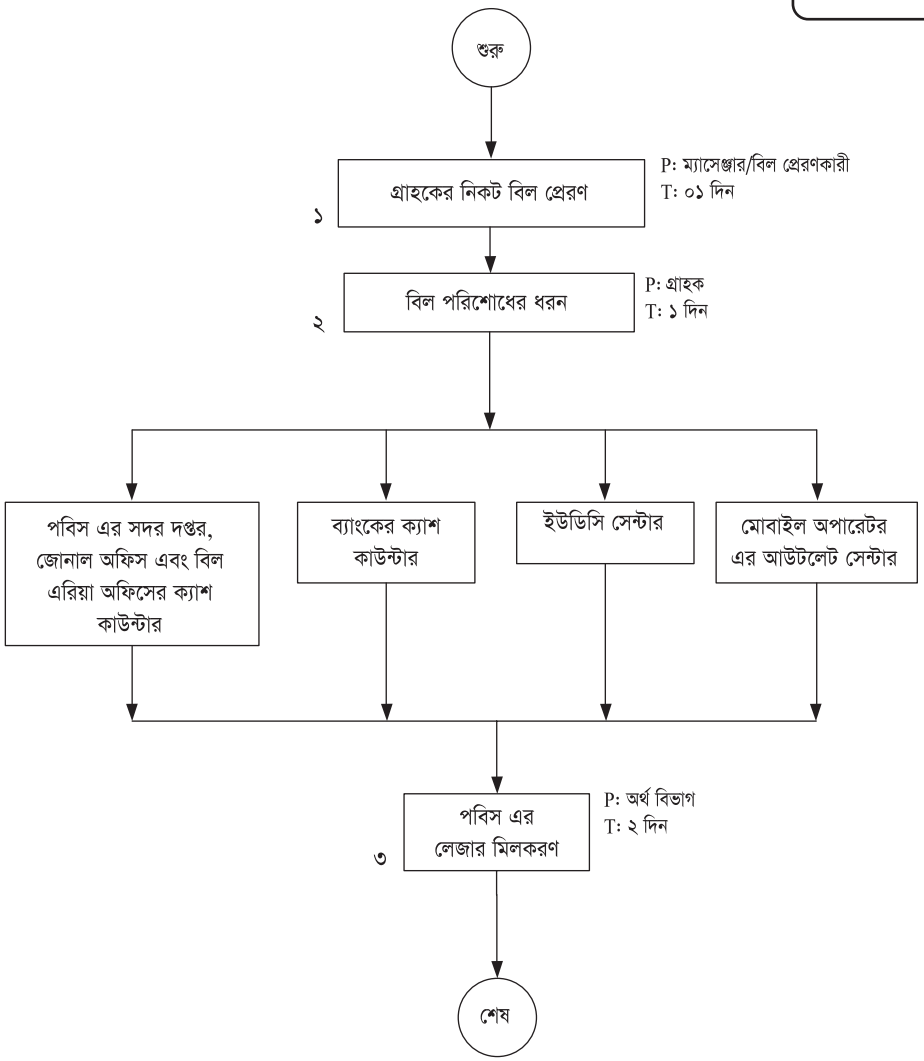
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কর্তৃক সরবরাহকৃত বিদ্যুৎ বিলের কপিসহ ইউডিসি, ব্যাংকের ক্যাশ কাউন্টার, পবিস এর ক্যাশ কাউন্টার, টেলিটকের রিটেইলার সেন্টারে গিয়ে বিল পরিশোধ করা যায়। বিলে উল্লিখিত পরিমাণ অর্থ প্রদান করার পর গ্রাহককে রসিদ প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		বিল ফর্ম/গ্রাহক হিসাব নাম্বার
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		বিদ্যুৎ বিলের কপি
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিলে উল্লিখিত অর্থ
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পবিস নির্দেশিকা ২০০/৩০০ সিরিজ
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	প্রত্যন্ত অঞ্চলে নেটওয়ার্ক না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	রাজস্ব টিকেট প্রদানে জটিলতা (ইউডিসি, এসএমএস)
বিবিধ/অন্যান্য		

বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।

৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিল আদায়

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন
সময়: ১-২ দিন



৩.২ সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি

৩.২.১ সেবা প্রোফাইল

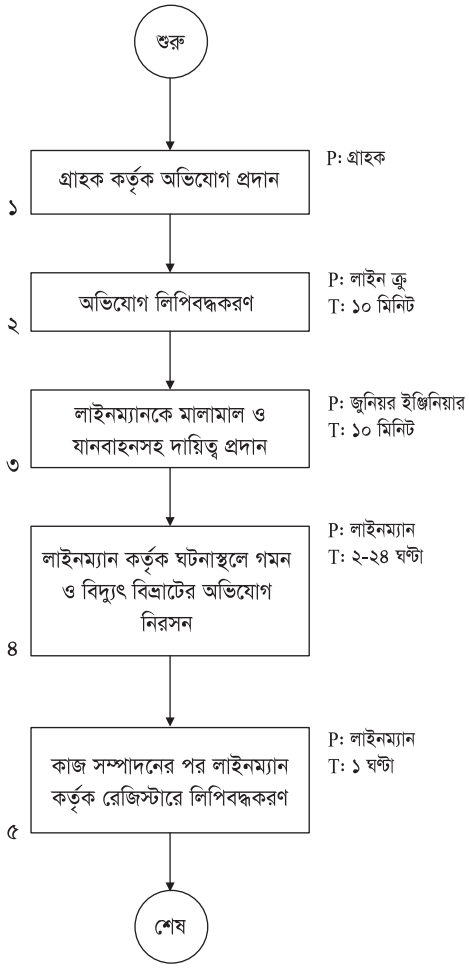
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	১. এজিএম (ওএন্ডএম) ২. জুনিয়র ইঞ্জি: ৩. লাইনম্যান	সমিতির অভিযোগ কেন্দ্র	২-২৪ ঘণ্টা

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		কোথাও বিদ্যুৎ বিভ্রাট হলে জনগণ সরাসরি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির অফিসে অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। আবেদনপ্রাপ্তির পর তা লাইন ক্রুকে মালামাল ও যানবাহনসহ দ্রুত ঘটনাস্থলে গিয়ে লাইন মেরামতের দায়িত্ব প্রদান করা হয়। লাইন ক্রু ঘটনাস্থলে গিয়ে সার্বিক পরিস্থিতি অনুযায়ী বিদ্যুৎ বিভ্রাটের বিষয়টি সমাধান করেন এবং গ্রাহককে অবহিত করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		মোবাইল ফোন/লিখিতভাবে গ্রাহকের নাম-ঠিকানা এবং বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অবস্থান সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট অভিযোগ করতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সমিতির চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্র জমা দিতে হবে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে তবে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সমিতির নিয়মানুযায়ী প্রয়োজনীয় ফি/আনুষঙ্গিক খরচ দিতে হবে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পবিস নির্দেশিকা ১০০/৩০০ সিরিজ
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পবিস সিনিয়র ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	গ্রাহক কর্তৃক সুনির্দিষ্ট অভিযোগ না করলে
	খ) সরকারি পর্যায়	প্রয়োজনীয় জনবল এবং লজিস্টিক সাপোর্ট না থাকলে
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ২-২৪ ঘণ্টা



৩.৩ সেবার নাম: বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র

৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল

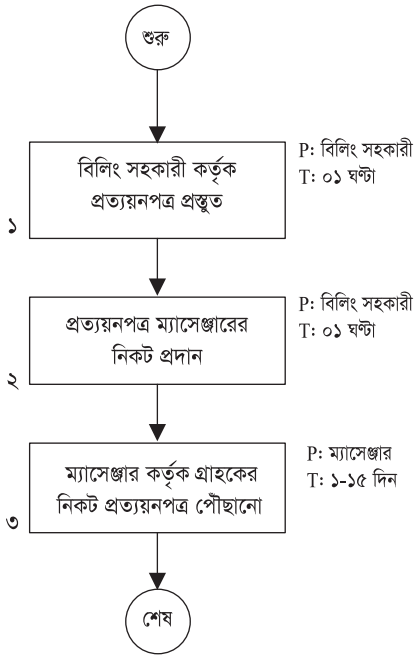
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	১. এজিএম (অর্থ) ২. বিলিং সুপারভাইজার ৩. বিলিং সহকারী	সমিতির অর্থ বিভাগ	১-১৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		পবিস নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রতিবছর সকল গ্রাহককে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র দেওয়া হয়। এছাড়াও গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে যেকোনো সময় বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র দেওয়া হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন করতে হয়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্রসহ বিলের কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হয়
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পবিস নির্দেশিকা/২০০ সিরিজ
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	প্রকৃত গ্রাহককে প্রত্যয়নপত্র প্রদানের সময় উপস্থিত পাওয়া যায় না
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১-১৫ দিন



৩.৪ সেবার নাম: অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন

৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল

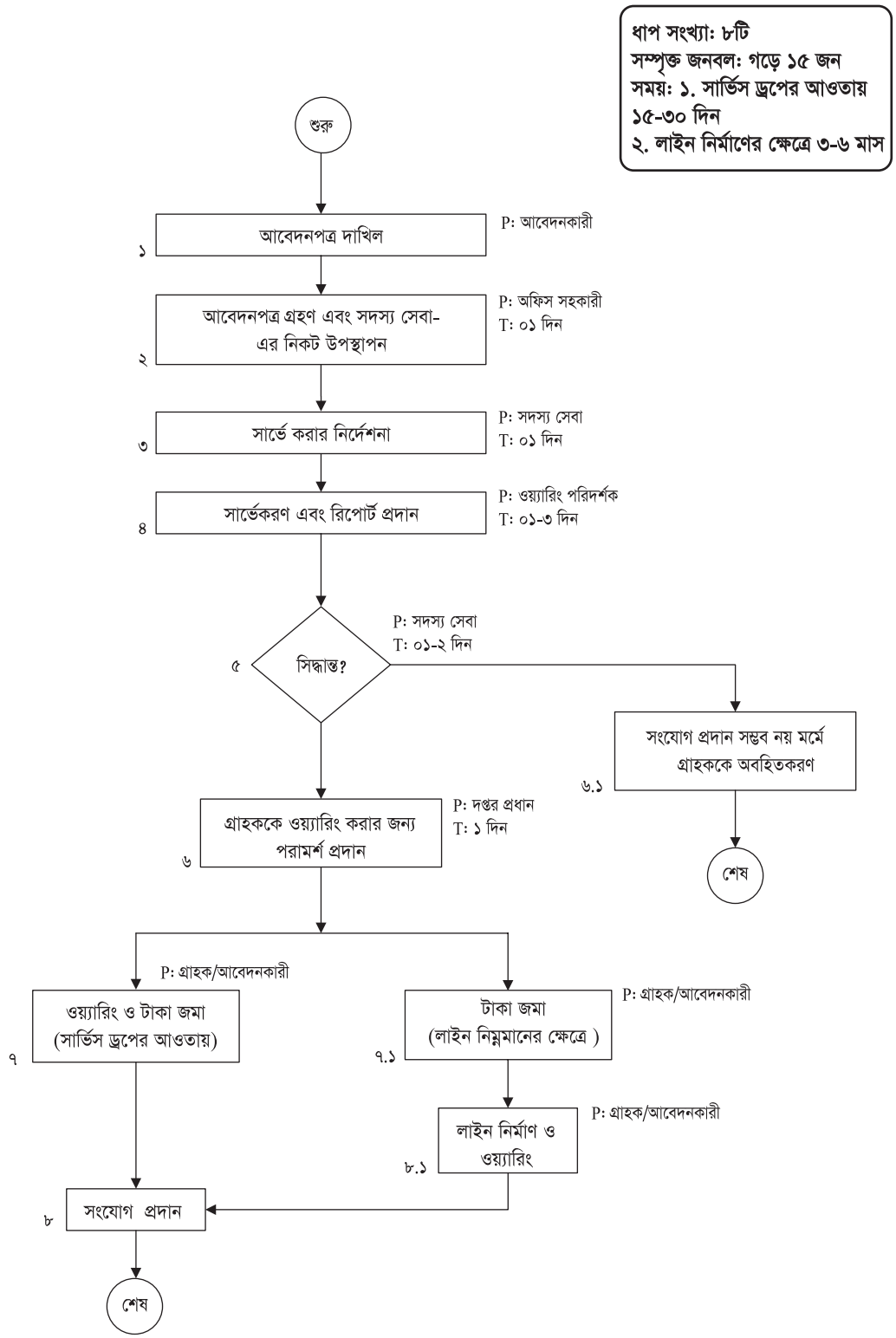
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পবিস এর সদর দপ্তর, জোনাল অফিস এবং বিলিং এরিয়া অফিস	১. সদস্য সেবা কর্মকর্তা ২. পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর ৩. ওয়্যারিং পরিদর্শক	এক অবস্থানে সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস)	১. সার্ভিস ড্রপের আওতায় ১৫-৩০ দিন ২. লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে ৩-৬ মাস

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	বিদ্যুতের নতুন সংযোগ স্থাপনের জন্য আবেদনকারীকে উপজেলা/জেলা পল্লী বিদ্যুৎ অফিসে আবেদন করতে হয় এবং ক্যাশ শাখায় সমীক্ষা ফি জমা দিতে হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধান ওয়্যারিং পরিদর্শককে প্রাথমিক সমীক্ষার জন্য দায়িত্ব প্রদান করেন। ওয়্যারিং পরিদর্শক প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পাদনপূর্বক সদস্য সেবা কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন মতামতসহ প্রতিবেদন উপস্থাপন করেন। বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের যথার্থতা পাওয়া গেলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করা হয় এবং গ্রাহককে অবহিত করা হয়। গ্রাহক তার প্রতিষ্ঠানে ওয়্যারিং সম্পাদন করবেন এবং ওয়্যারিং যথাযথ আছে কিনা তা ওয়্যারিং পরিদর্শক পরিদর্শন করে রিপোর্ট প্রদান করেন। রিপোর্ট যথাযথ থাকলে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের জন্য গ্রাহককে ক্যাশ শাখায় নিরাপত্তা জামানত জমা প্রদান করতে হয়। অতঃপর গ্রাহকের প্রতিষ্ঠানে মিটার প্রদান করে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয় এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণের জন্য সমীক্ষা করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান লাইন নির্মাণ খরচ বহন করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	আবেদন করতে হবে এবং বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের উপযুক্ত হলে ওয়্যারিং করাসহ সংশ্লিষ্ট ফি জমার রসিদ দাখিল করতে হয়।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	নতুন সংযোগের জন্য আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হবে ● সংযোগ গ্রহণকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি সত্যায়িত ছবি ● জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি ● লোড চাহিদার কাগজপত্র ● জমি/ভবনের ভাড়ার দলিল (যদি প্রযোজ্য হয়) ● ভাড়ার ক্ষেত্রে মালিকের সম্মতিপত্রের দলিল ● পূর্বের কোনো সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি ● অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহক শ্রেণির বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● সংযোগস্থলের নির্দেশক নকশা ● শিল্পপ্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন। ● পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট প্লান্ট স্থাপন (শিল্প ও বৃহৎ বাণিজ্যিকের ক্ষেত্রে) ● বহুতল আবাসিক/বাণিজ্যিক ভবন নির্মাতা ও মালিকের সাথে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামার সত্যায়িত কপি ● উপকেন্দ্রে স্থাপিত সব যন্ত্রপাতির স্পেসিফিকেশন ও টেস্ট রেজাল্ট এবং বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর থেকে প্রদত্ত উপকেন্দ্রসংক্রান্ত ছাড়পত্র ● পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি ক. বাড়ি/বাণিজ্যিক/দাতব্য প্রতিষ্ঠানে বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য একক-দলগত আবেদনের ক্ষেত্রে: একক আবেদনের ক্ষেত্রে ১০০.০০ টাকা ২ হইতে ৯ জন পর্যন্ত আবেদনের (জনপ্রতি) ক্ষেত্রে: ১০০.০০ টাকা ১০ হইতে ২০ জন পর্যন্ত গ্রুপ সংবলিত আবেদনের ক্ষেত্রে (নির্ধারিত) ১৫০০.০০ টাকা ২১ জন ও তদূর্ধ্বের গ্রুপ সংবলিত আবেদনের ক্ষেত্রে (নির্ধারিত): ২০০০.০০ টাকা খ. সেচ সংযোগের জন্য আবেদনের সাথে ২৫০.০০ (দুইশত পঞ্চাশ) টাকা সমীক্ষা ফি জমা প্রদান করতে হবে। সংযোগের চুক্তি সম্পাদনের প্রাক্কালে আবেদনকারীর ০২ (দুই) কপি ছবি সত্যায়িত (রঙিন) জমা দিতে হবে

প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		গ. যেকোনো ধরনের অস্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ (পনেরো শত) টাকা ঘ. উপরে বর্ণিত সংযোগ ও শিল্পপ্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য কোনো সাময়িক/স্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ (পনেরো শত) টাকা ঙ. শিল্পপ্রতিষ্ঠানে সংযোগের জন্য: জিপি: ২৫০০.০০ টাকা এলপি: ৫০০০.০০ টাকা চ. পোল স্থানান্তর/লাইন রুট পরিবর্তন/সমিতি কর্তৃক স্থাপিত অন্য গ্রাহকের সার্ভিস ড্রপ স্থানান্তরের জন্য: ৫০০.০০ টাকা নতুন সংযোগের জন্য জামানতের পরিমাণ আবাসিক, বাণিজ্যিক ও দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ফেরতযোগ্য জামানত ০.৫ কি. ও. লোড পর্যন্ত ৫০০.০০ টাকা, ০.৬ কি. ও. থেকে ১ কি. ও. পর্যন্ত ৬০০.০০ টাকা এবং ১ কি. ও. এর উপরে ৫ কি. ও. পর্যন্ত প্রতি কি. ও./ভগ্নাংশের জন্য ২০০.০০ টাকা হারে জামানত জমা নিতে হবে। ৫ কি. ও. এর ঊর্ধ্বে সংযুক্ত লোড (কি.ও. অথবা কেভিএ ×০.৯০) × ৮ ঘণ্টা × ২৫ দিন × ২ মাস × বিদ্যুৎ মূল্য হার (টাকা/প্রতি কি.ও.ঘ. সেচ (অগভীর নলকূপ সংযোগের ক্ষেত্রে জামানতের পরিবর্তে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল (১২৫.০০ টাকা × ৫ মাস × অশ্বশক্তি) যেমন ৫ অশ্বশক্তি =১২৫×৫×৫ = ৩১২৫.০০ টাকা সর্বনিম্ন অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল = ৩০০০.০০ টাকা)। গভীর (নলকূপ) এর ক্ষেত্রে প্রতি অশ্বশক্তি ১০০০.০০ টাকা হিসাবে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল নিতে হবে। যেমন- ২৫ অশ্বশক্তি ২৫×১০০০ = ২৫০০০.০০ টাকা। স্ট্রীট লাইট এর ক্ষেত্রে ৬ মাসের মিনিমাম বিদ্যুৎ বিল অর্থাৎ ২৫০×৬ = ১৫০০.০০ টাকা। জি.পি/এলপি এর ক্ষেত্রে চুক্তিবদ্ধ লোড × ৮ ঘণ্টা × ২৫ দিন × ২ মাস রেট। অথবা, প্রতি কি. ও. ১৭২০ টাকা হিসেবে। যেমন- ৩০ কি.ও. এর জামানত ৩০×৮×২৫×২×৪.৩০ = ৫১,৬০০ টাকা। * পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ও ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী লাইন নির্মাণের খরচ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * পবিস নির্দেশিকা ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী নিরাপত্তা জামানত প্রদান
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ২০০ সিরিজ ও ৩০০ সিরিজ
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/ জেনারেল ম্যানেজার
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সঠিক তথ্য দিতে না পারা
	খ) সরকারি পর্যায়	অনেক ক্ষেত্রে মালামালের স্বল্পতা
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন



Acronyms and Abbreviations

Acronyms and Abbreviations REB

AGM	Assistant General Manager
AEC	Assistant Enforcement Coordinator
AJE	Assistant Junior Engineer
BREB	Bangladesh Rural Electrification Board
BA	Billing Assistant
BS	Billing Supervisor
DGM	Deputy General Manager
DEO	Data Entry Operator
E&C	Engineering & Construction
GS	General Service
HQ	Head Quarter
JE	Junior Engineer
LT	Line Technician
LM	Line Man
MS	Member Service
NID Card	National Identity Card
O&M	Operation & Maintenance
PBS	Palli Biddut Samity
P&M	Power & Management
TIN	Tax Payer's Identification Number
UNO	Upazila Nirbahi Officer
UDC	Union Digital Center
VAT	Value Added Tax
Z.O	Zonal Office
এসই	সুপারিন্টেনডেন্ট ইঞ্জিনিয়ার
এলপি	লার্জ পাওয়ার
এসএমএস	শর্ট মেসেজ সার্ভিস
বাপবিবো	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
পবিস	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
সিএমও	কাস্টমার মিটার অর্ডার
নিপর	নির্মাণ পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ
কিও	কিলোওয়াট

Ovals mark represents the first step and the final step of the process
ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Squares/rectangles represent a particular step or activity in the process
বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন একটি সেবা প্রক্রিয়ার নির্দিষ্ট ধাপ/ক্রিয়া, কার্যকলাপের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Diamonds show “yes-no” decision points
ডায়ামন্ড চিহ্নটি একটি সেবা প্রক্রিয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ ধাপ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

Arrows show the flow, or movement, of the process from one step to the next
তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

P: Performer of the activity; a person, a group of persons, or a system
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বুঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।

T: Activity turnaround time
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।