

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

সহযোগিতায় : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
সহযোগিতায় : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির গ্রাহক সংযোগ পদ্ধতি
জুন ২০১৭

প্রকাশনায়

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

সার্বিক তত্ত্বাবধানে

মেজর জেনারেল মঈন উদ্দিন
চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

তথ্য প্রদান সহায়তায়

মোঃ রবিউল হোসেন
সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার
ঢাকা পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-৪

পরিকল্পনা ও সম্পাদনায়

হেদায়েতুল ইসলাম
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

সহযোগিতায়

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
ও
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

ডিজাইন ও মুদ্রণ: রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং

বায়তুল খায়ের, ৪৮/এ-বি পুরানা পল্টন, ফোন: ০১৬৮৬৭৫১০০৭



মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০
ই-মেইল: cab_secy@cabinet.gov.bd

মুখবন্ধ

জনহয়রানি হ্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবায় গতি সঞ্চার এবং নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। ২০২১ সালের মধ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত দেশে উন্নীত হতে প্রয়োজন প্রদত্ত সেবাসমূহ বিশ্লেষণ করে এর ধাপসমূহ কমিয়ে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরিহার করা এবং কাম্য সময়ের মধ্যে মানসম্মত সেবা দেওয়া।

জনভোগান্তি লাঘবকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ সালে উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকা জারি করে। প্রদেয় সেবার বিষয়ে কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে তা প্রশমনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে জারিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকায় সেবা সহজিকরণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং বিভিন্ন দপ্তর কর্তৃক গৃহীত সেবা সহজিকরণের অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৯ নভেম্বর ২০১৫ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮৩১.৬৬.০১০.১৫.৬৬ সংখ্যক স্মারকে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৪০টি দপ্তর প্রদেয় অনেক সেবা সহজ করেছে এবং যার অধিকাংশই বাস্তবায়নধীন রয়েছে। বর্তমানে ২০টি দপ্তর সেবা সহজিকরণের প্রাক্কালে লব্ধ অভিজ্ঞতা ‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ হিসেবে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা সরকারি দপ্তরে উত্তম চর্চা হিসেবে ব্যাপকভাবে অনুসৃত হতে পারে। প্রকাশিত সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তগুলোর ধারাবাহিকতায় সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সকল সেবা অচিরেই সহজিকৃত হয়ে জনসেবার নতুন দিগন্ত উন্মোচন করবে বলে প্রত্যাশা করি।

‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রণয়নে বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের চেয়ারম্যান ও সম্পূর্ণ কর্মকর্তাগণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আন্তরিক সাধুবাদ জানাই। বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়ের সচিব প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা প্রদান করায় তাঁকে ধন্যবাদ জানাই। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রাম কর্তৃক ‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রকাশে প্রশিক্ষণসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান আন্তদাপ্তরিক সহযোগিতার একটি উত্তম দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রোজ্জ্বল হয়ে থাকবে। আমি আশা করি জনকল্যাণে ‘নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ অনন্য নজির স্থাপন করবে।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)



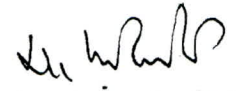
সচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়

ভূমিকা

বিদ্যুৎ বিভাগের অধীনে বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির মাধ্যমে বাংলাদেশের বিভিন্ন অঞ্চলে বিদ্যুৎ সরবরাহ করে আসছে। প্রত্যন্ত অঞ্চলে বিদ্যুৎ বিতরণের মতো একটি দুরূহ কাজ প্রতিষ্ঠানটি নিরলসভাবে করে যাচ্ছে।

বর্তমান সরকার নাগরিক সেবা প্রদান প্রক্রিয়া অধিকতর গ্রাহকবান্ধব করার জন্য সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের ওপর গুরুত্বারোপ করেছে। এরই অংশ হিসেবে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ ও বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও a2i প্রোগ্রামের সহযোগিতায় নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান সেবার বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণপূর্বক সিদ্ধান্ত গ্রহণের ধাপ যৌক্তিকীকরণের মাধ্যমে সেবাদান কার্যক্রম সহজিকরণের বিবরণ সংবলিত একটি পুস্তিকা প্রকাশের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

বিদ্যুৎ সংযোগ সহজিকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়িত হলে সেবাদানকারীর অধিকতর দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হবে। পাশাপাশি বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে সেবার মান বৃদ্ধি পাবে। সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত প্রকাশনার সাথে সম্পৃক্ত সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এ উদ্যোগ বাংলাদেশ সরকারের রূপকল্প-২০২১ বাস্তবায়নের মাধ্যমে একটি সুখী-সমৃদ্ধ ও ডিজিটাল বাংলাদেশ গঠনে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।


(ড. আহম্মদ কায়কাউস)



মহাপরিচালক (প্রশাসন)

ও

প্রকল্প পরিচালক

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সেবা সহজিকরণ : উদ্ভাবনের প্রসূতি

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বাধীন বাংলাদেশের সূচনালগ্নে সরকারি কর্মচারীদের সেবামুখী মনোভাব সৃষ্টির জন্য গুরুত্বারোপ করেছিলেন। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক শাসন ও পাকিস্তানি অপশাসন থেকে মুক্ত বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলা শুধু অর্থনৈতিকভাবেই সমৃদ্ধ হবে না, এটি হবে এমন একটি রাষ্ট্র যেখানে সরকারি-বেসরকারি পর্যায়ে সেবাপ্রদানকারীগণ স্বচ্ছতা ও আন্তরিকতার সাথে জনগণকে সেবা প্রদান করবেন। একই উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নকল্পে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ডিজিটাল বাংলাদেশের রূপকল্প-২০২১ ঘোষণা করেছেন। বঙ্গবন্ধু-কন্যার রূপকল্পের সফল বাস্তবায়নের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে নির্বাহী বিভাগের সকল স্তরের কর্মচারীগণ।

ডিজিটাল সেবা বা ই-সেবা তৈরির পূর্বশর্ত হচ্ছে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ। শুধু ডিজিটাল সেবা তৈরিই যথেষ্ট নয়, সেবার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই প্রদেয় সেবাকে সহজ করতে হবে। এর ফলে সেবার ধাপ কমে আসবে, সেবা নিতে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাবে এবং সেবা প্রদান পদ্ধতির মধ্যে পরিবর্তন ঘটবে। সেবা সহজিকরণের সঙ্গে উদ্ভাবন অঙ্গাঙ্গিভাবে সম্পৃক্ত। এজন্য প্রয়োজন বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি নিয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণ এবং প্রস্তাবিত কাঙ্ক্ষিত সেবাপদ্ধতির ওপর বিশদ পর্যালোচনা। এ কাজে এটুআই বিভিন্ন অধিদপ্তর ও সংস্থাকে প্রশিক্ষণ প্রদান, গাইডলাইন তৈরিসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করছে। ইতোমধ্যে এটুআইয়ের উদ্যোগে ৪০ টির অধিক সংস্থার অর্ধশতাধিক সেবা সহজিকরণ সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে হতে ২০টি সংস্থা তাদের সেবা সহজিকরণ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' নামে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা বাংলাদেশের সরকারি সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এক অনন্য মাইলফলক হয়ে থাকবে।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থার প্রধান, তাঁদের এসপিএস টিম এবং এটুআই-এর একনিষ্ঠ কর্মীগণকে অভিনন্দন জানাই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে মূল্যবান দিক-নির্দেশনা প্রদান করছে এবং এর বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করছে। তাঁদের অভিভাবকত্ব ব্যতীত এই কার্যক্রম বাস্তবায়ন দুরূহ হতো। আমি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিও আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।


(কবির বিন আনোয়ার)



চেয়ারম্যান
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯
E-mail : chairman@reb.gov.bd

নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান সহজিকরণ : জনকল্যাণে এক অন্য সংযোজন

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড দেশের শতকরা ৮৫ ভাগ গ্রামীণ এলাকায় বিদ্যুৎ বিতরণের কাজে নিয়োজিত। নীতিমালা মেনে ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি সংযোগ প্রত্যাশীদের অনুকূলে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করে থাকে। সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমান প্রচলিত পদ্ধতিতে গ্রাহকদের পরিপূর্ণ সন্তুষ্টি অর্জন অনেকাংশে সম্ভব হয় না। অনলাইনে আবেদন করা সম্ভব হলেও অন্যান্য কাজ অফলাইনে করতে হয় বলে গ্রাহককে কয়েকবার সমিতিতে আসতে হয়। সমিতির কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরও একাধিকবার গ্রাহক প্রাপ্তে যেতে হয়। এতে উভয়পক্ষের অত্যধিক ও অপ্রয়োজনীয় অর্থ, সময় ও শ্রম ব্যয় হওয়াসহ তৃতীয় পক্ষের অনুপ্রবেশ ঘটে, যা গ্রাহক হারানির অনেক কারণের মধ্যে একটি।

a2i প্রকল্পের সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের আওতায় বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড গ্রাহক সংযোগ প্রদানের প্রচলিত পদ্ধতির পরিবর্তে সহজিকরণপূর্বক স্বয়ংসম্পূর্ণ অনলাইন পদ্ধতি প্রবর্তনের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে। এ পদ্ধতিতে সংযোগ গ্রহণের জন্য গ্রাহককে সমিতি দপ্তরে আসার প্রয়োজন হবে না। একইভাবে সমিতির কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরও কেবলমাত্র চূড়ান্ত পর্যায়ে একবার মিটার সংযোগের জন্য গ্রাহক প্রাপ্তে যেতে হবে। এতে গ্রাহক এবং সমিতির সময়, শ্রম ও অর্থ সাশ্রয় হওয়াসহ গ্রাহক হারানি বহুলাংশে হ্রাস পাবে এবং দ্রুততম সময়ে গ্রাহককে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হবে মর্মে আশা করা যায়।

গ্রাহক সংযোগ প্রদানে অনলাইন পদ্ধতি প্রবর্তনের লক্ষ্যে বাপবিবো ইতোমধ্যে সময়ভিত্তিক বাস্তবায়ন কর্মসূচি হাতে নিয়েছে। আগামী জুন ২০১৭ এর মধ্যে তিনটি সমিতিতে (ঢাকা পবিস-৪, ময়মংসিংহ পবিস-২, ও যশোর পবিস-১) পাইলট প্রকল্প হিসেবে বাস্তবায়নের লক্ষ্য নির্ধারণ করা হয়েছে। আমি এ কার্যক্রমের সার্বিক সফলতা কামনা করছি। একইসঙ্গে 'নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' প্রকাশনার সাথে সম্পৃক্ত a2i এর কর্মকর্তাগণসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এ উদ্যোগ বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে বলে আশা করছি।


(মেজর জেনারেল মঈন উদ্দিন)

সূচিপত্র

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা	১৫
২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং	১৫
২.১ মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ	১৫
২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ	১৭
৩. বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণ	২০
৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	২০
৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	২১
৩.৩ দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা	২২
৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	২২
৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	২২
৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন	২৩
৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	২৩
৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	২৩
৪.৩ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ	২৪
৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২৫
৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা	২৫
৫.২ TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা	২৬
৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা	২৬
৫.৪ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা	২৭
৫.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল	২৭
৫.৬ অন্যান্য সুবিধা	২৭
৫.৭ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	২৮
৬. অন্যান্য প্রস্তাবনা	২৮
৭. সংক্ষিপ্ত রূপ	৩২

নতুন গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

বিদ্যুৎ দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের পূর্বশর্ত। দেশের শতকরা ৮৫ ভাগ জনগোষ্ঠী অধ্যুষিত গ্রামীণ এলাকা বিদ্যুতায়নের ওপর দেশের উন্নয়ন অনেকাংশে নির্ভরশীল। বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড সামগ্রিকভাবে দেশের গ্রামীণ এলাকা বিদ্যুতায়নের মত কঠিন অথচ অতীব গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব পালন করে চলেছে। এ প্রতিষ্ঠান তার নিয়ন্ত্রিত ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির মাধ্যমে ইতোমধ্যে দেশের প্রায় ৭০% এলাকা বিদ্যুতায়ন করতে সক্ষম হলেও এখনও প্রায় ৩০% অবশিষ্ট রয়েছে। এছাড়া গ্রামীণ এলাকায় প্রতিনিয়ত নতুন ঘর-বাড়ী, শিল্প-কারখানা, সেচ, বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি গড়ে উঠছে এবং একইসঙ্গে বিদ্যুতের চাহিদাও বাড়ছে। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ভিশন- ২০২১ বাস্তবায়নের লক্ষ্য নিয়ে বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর শতভাগ বিদ্যুতের চাহিদা পূরণে দৃঢ় পদক্ষেপে এগিয়ে চলছে। বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানে অনুসৃত বর্তমান পদ্ধতি অধিকাংশ ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রিতার সৃষ্টি করে ফলে গ্রাহক কাজিত সময়ে বিদ্যুৎ সংযোগ হতে বঞ্চিত হয়, যা গ্রাহক অসন্তুষ্টির অন্যতম কারণ। তাই প্রচলিত পদ্ধতি সহজিকরণ করে এ সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে, যা সময়, শ্রম ও অর্থ সাশ্রয়সহ গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করবে।

২. বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

২.১ মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ: আবেদনের ভিত্তিতে নতুন গ্রাহক সংযোগ

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের আওতায় দেশের প্রতিটি জেলায় এক বা একাধিক পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির মাধ্যমে গ্রামীণ এলাকায় বিদ্যুতায়নের কাজ চলমান রয়েছে। বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকগণের (যেমন- আবাসিক, বাণিজ্যিক, সেচ, শিল্প ইত্যাদি) আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত নিয়ম অনুসরণ করে পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করে থাকে।

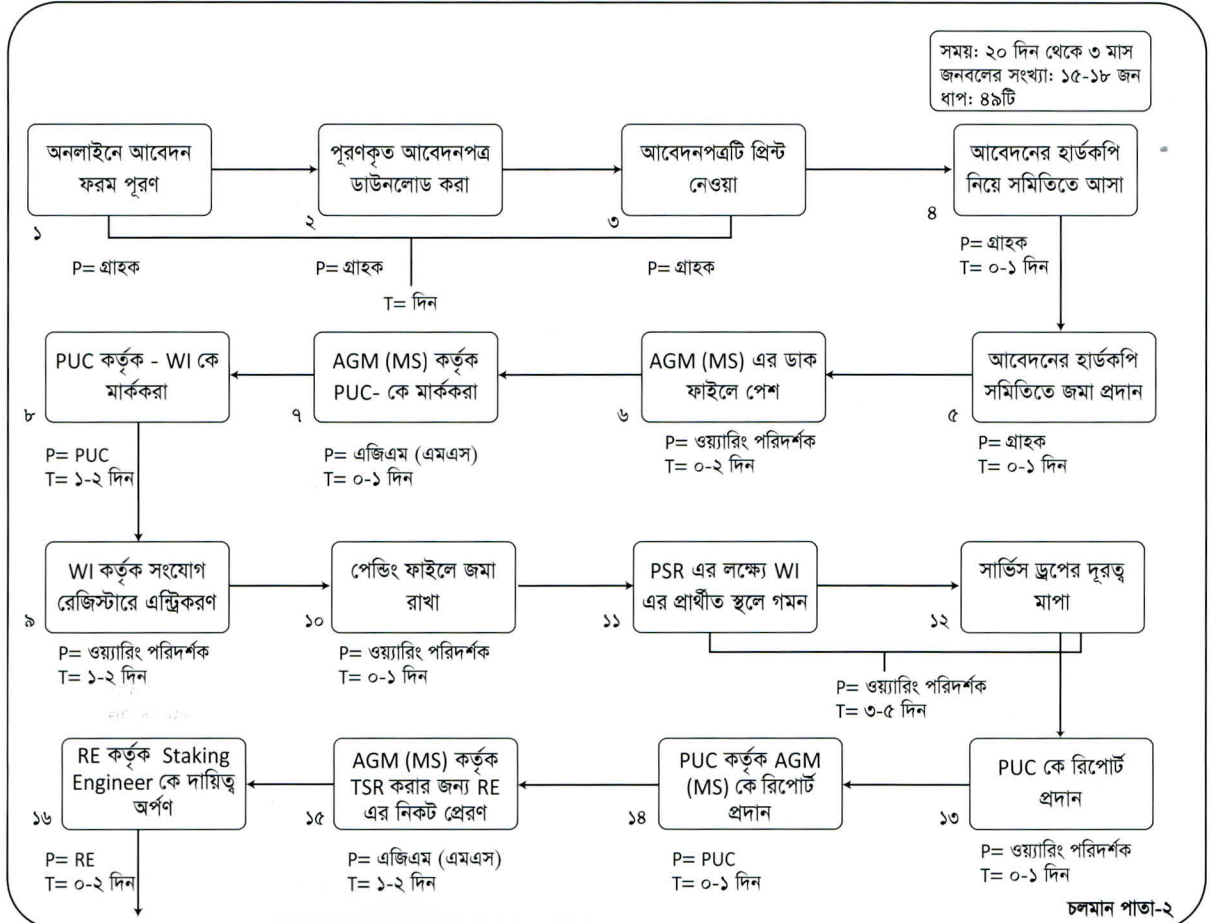
বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের সেবা প্রোফাইল নিম্নরূপ:

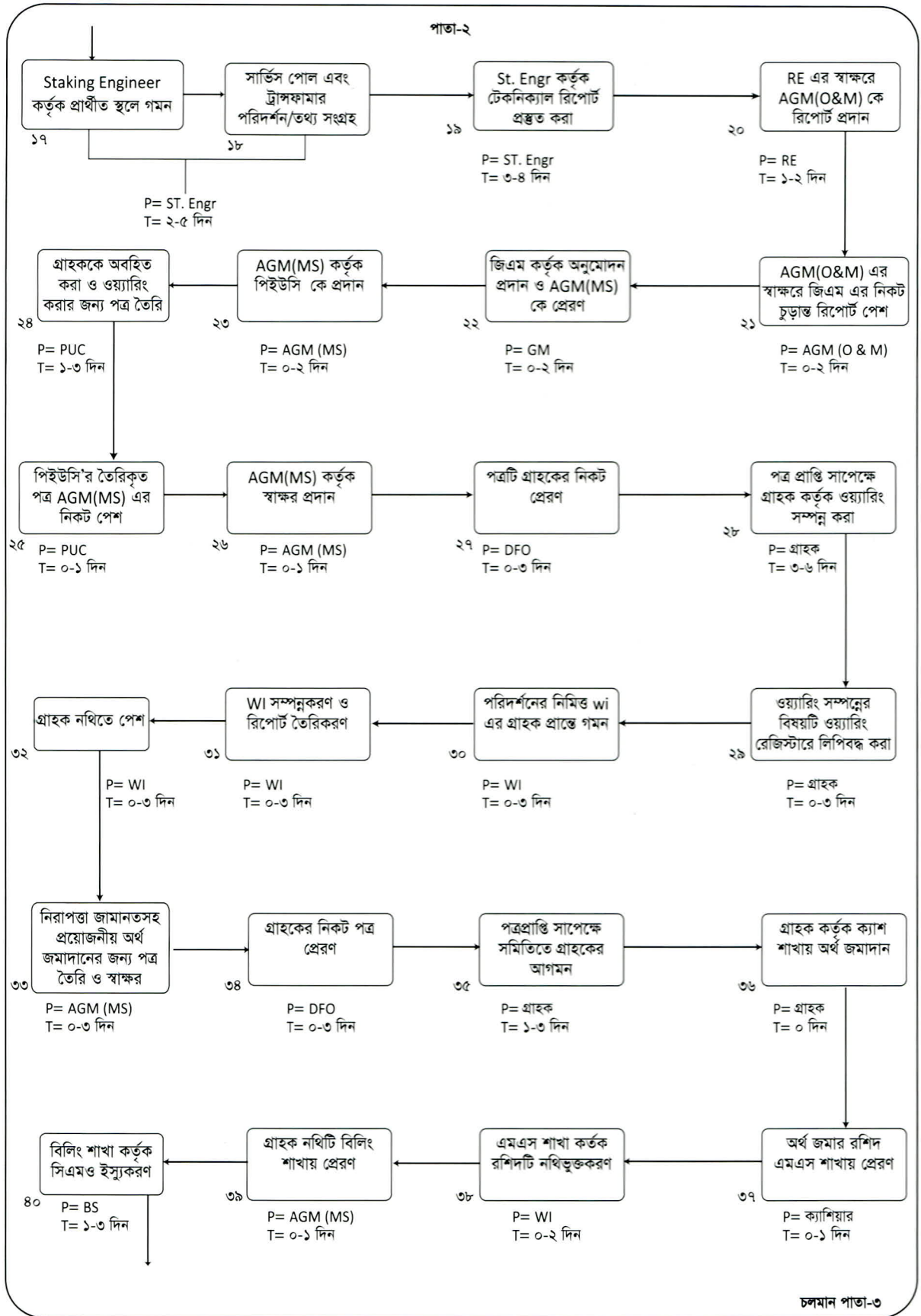
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পবিস এর সদর দপ্তর/জোনাল অফিস/ সাব-জোনাল অফিস	১. সদস্য সেবা কর্মকর্তা ২. পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর ৩. ওয়্যারিং পরিদর্শক	সদর দপ্তর/ জোনাল অফিস/এক অবস্থানে সেবা	১. Service drop এর আওতায় ২০- ৯০ দিন ২. লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে ৩-৬ মাস
সেবা প্রদানের সক্ষমতা বিবরণ	বিদ্যুতের নতুন সংযোগ গ্রহণের জন্য আবেদনকারীকে প্রথমে অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ করে ডাউনলোড করে প্রিন্ট নিতে হয়। অতঃপর আবেদন ফরমের হার্ডকপি সমিতির সদর দপ্তর/ জোনাল অফিস/সাব জোনাল অফিসে জমা দিতে হয় এবং ক্যাশ শাখায় সমীক্ষা ফি জমা দিতে হয়। অফিস কর্তৃক আবেদন ফরমের বিভিন্ন তথ্য রেজিস্টারভুক্তকরণসহ দাপ্তরিক বিভিন্ন আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করে সদস্য সেবা কর্মকর্তার নির্দেশে ওয়্যারিং পরিদর্শক প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পন্ন করেন। প্রাথমিক সমীক্ষা প্রতিবেদনে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান যথার্থ প্রতীয়মান হলে উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে কারিগরি সমীক্ষা সম্পন্ন করা হয়। কারিগরি সমীক্ষা প্রতিবেদন সংযোগ প্রদানের অনুকূলে হলে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করা হয় এবং গ্রাহককে অবহিত করা হয়। গ্রাহক তার স্থাপনায় ওয়্যারিং সম্পন্ন করেন এবং ওয়্যারিং যথাযথ আছে কিনা তা ওয়্যারিং		

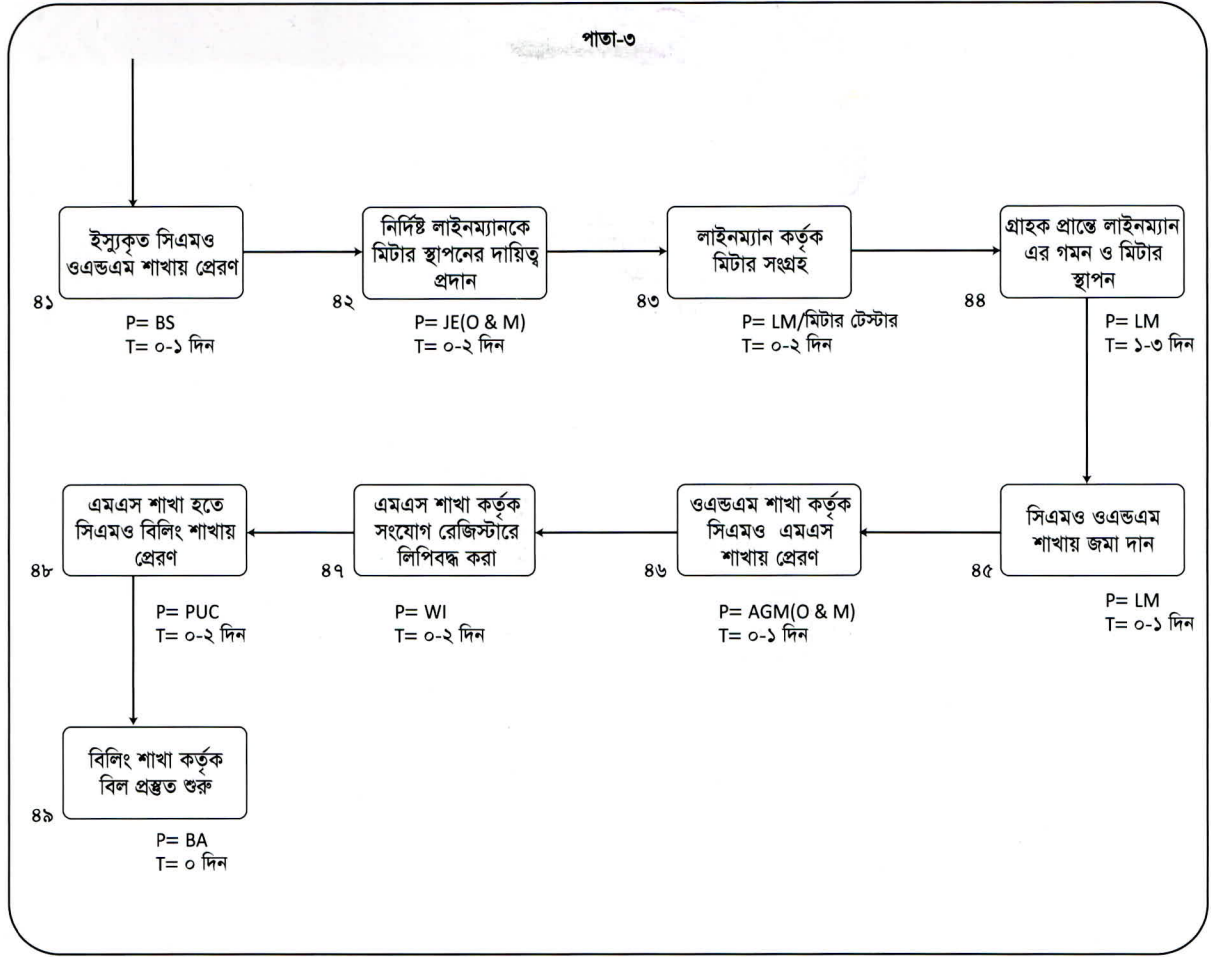
<p>সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ</p>	<p>পরিদর্শক পরিদর্শন করে প্রতিবেদন দাখিল করেন। প্রতিবেদন যথাযথ থাকলে বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণের জন্য গ্রাহককে ক্যাশ শাখায় নিরাপত্তা জামানত জমা প্রদান করতে হয়। অতঃপর গ্রাহকের প্রতিষ্ঠান/বাড়ীতে মিটার প্রদান করে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>
<p>সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি</p>	<p>আবেদন করতে হবে এবং বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের উপযুক্ত হলে ওয়্যারিং করা সহ সংশ্লিষ্ট ফি জমার রসিদ দাখিল করতে হয়।</p>
<p>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</p>	<p>নতুন সংযোগের জন্য আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হয়:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি সত্যায়িত ছবি ● লোড চাহিদার কাগজপত্র ● জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি ● জমি/ভবনের ভাড়ার দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● ভাড়ার ক্ষেত্রে মূল মালিকের সম্মতিপত্রের দলিল ● পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি ● অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহক শ্রেণির বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● সংযোগস্থল নির্দেশক নকশা ● শিল্প প্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্ত যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ● পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট গ্র্যান্ট স্থাপন (শিল্প ও বৃহৎ বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে) ● বহুতল আবাসিক/বাণিজ্যিক ভবন নির্মাতা ও মালিকের সাথে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামার সত্যায়িত কপি ● উপকেন্দ্রের লে-আউট প্ল্যান, সিঙ্গেল লাইন ডায়গ্রাম, উপকেন্দ্রে স্থাপিত সব যন্ত্রপাতির স্পেসিফিকেশন ও টেস্ট রিজাল্ট এবং বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর থেকে প্রদত্ত উপকেন্দ্র সংক্রান্ত ছাড়পত্র ● পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ● সেচ সংযোগের চুক্তি সম্পাদনের প্রাক্কালে আবেদনকারীর ২ কপি রঙিন সত্যায়িত ছবি।
<p>প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</p>	<p>নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি:</p> <p>ক) বাড়ী/বাণিজ্যিক/দাতব্য প্রতিষ্ঠানে বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য একক/দলগত আবেদনের ক্ষেত্রে:</p> <ol style="list-style-type: none"> (১) একক আবেদনের ক্ষেত্রে ১০০.০০ টাকা (২) ২ থেকে ৯ জনের আবেদনের ক্ষেত্রে জনপ্রতি - ১০০.০০ টাকা (৩) ১০ থেকে ২০ জনের একটি গ্রুপের আবেদনের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফি - ১৫০০.০০ টাকা (৪) ২১ জন বা তদূর্ধ্ব একটি গ্রুপের আবেদনের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফি - ২০০০.০০ টাকা <p>খ) সেচ সংযোগের আবেদনের সাথে ২৫০.০০ টাকা সমীক্ষা ফি জমা প্রদান করতে হয়।</p> <p>গ) যেকোনো ধরনের অস্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ টাকা</p> <p>ঘ) উপরে বর্ণিত সংযোগ ও শিল্পপ্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য কোন সাময়িক/স্থায়ী সংযোগের জন্য ১৫০০.০০ টাকা।</p> <p>ঙ) শিল্প প্রতিষ্ঠানে সংযোগের জন্য:</p> <ol style="list-style-type: none"> ১) ০-১০০ KW : ২৫০০.০০ টাকা ২) ১০০ KW এর উর্ধ্ব - ৫০০ KW : ৫০০০.০০ টাকা ৩) ৫০০ KW এর উর্ধ্ব : ৭৫০০.০০ টাকা <p>চ) পোল স্থানান্তর/লাইন রুট পরিবর্তন/সমিতি কর্তৃক স্থাপিত অন্য গ্রাহকের সার্ভিস ড্রপ স্থানান্তরের জন্য : ১৫০০.০০ টাকা</p> <p>ছ) একই ট্রান্সফরমারের আওতায় সার্ভিস ড্রপ স্থানান্তরের ক্ষেত্রে : ৫০০.০০ টাকা</p> <p>নতুন সংযোগের জন্য ফেরতযোগ্য জামানতের পরিমাণ:</p> <p>ক) আবাসিক ও দাতব্য প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে:</p> <ol style="list-style-type: none"> (১) ১ KW পর্যন্ত ৬০০.০০ টাকা; (২) ১ KW এর উপরে প্রতি KW/ভগ্নাংশের জন্য ২০০.০০ টাকা

<p>প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</p>	<p>খ) বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে:</p> <p>(১) ১ KW পর্যন্ত ৬০০.০০ টাকা</p> <p>(২) ১ KW এর উর্ধ্বে ৫.০ KW পর্যন্ত প্রতি KW বা ভগ্নাংশের জন্য : ২০০.০০ টাকা</p> <p>(৩) ৫ KW এর উর্ধ্বে সংযুক্ত লোড : (KW অথবা কেভিএ x ০.৯) x ৮-ঘন্টা x ২৫ দিন x ২ মাস x বিদ্যুৎ মূল্য হার (টাকা/প্রতি KWH)</p> <p>গ) সেচ সংযোগের ক্ষেত্রে:</p> <p>(১) অগভীর নলকূপ সংযোগের ক্ষেত্রে জামানতের পরিবর্তে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল (১২৫.০০ টাকা x ৫ মাস x hp) যেমন ৫ hp হলে = ১২৫ x ৫ x ৫ = ৩১২৫.০০ টাকা, সর্বনিম্ন অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল = ৩০০০.০০ টাকা জমা দিতে হবে।</p> <p>(২) গভীর নলকূপের ক্ষেত্রে প্রতি hp ১০০০.০০ টাকা হিসেবে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল জমা দিতে হবে।</p> <p>ঘ) শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে ফেরতযোগ্য জামানত জিপি/এলপি এর ক্ষেত্রে : চুক্তিবদ্ধ লোড x ৮-ঘন্টা x ২৫ দিন x ২মাস x বিদ্যুৎ রেট (টাকা/kwh)</p> <p>ঙ) স্ট্রিট লাইটের ক্ষেত্রে: ৬ মাসের ন্যূনতম বিদ্যুৎ বিলের সমপরিমান অর্থাৎ ২৫০ x ৬ = ১৫০০.০০ টাকা জামানত হিসাবে জমা দিতে হবে।</p>
<p>সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা</p>	<p>পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ২০০ সিরিজ ও ৩০০ সিরিজ</p>
<p>নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা</p>	<p>পবিস সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার</p>

২.২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ:







৩. বিদ্যমান পদ্ধতি বিশ্লেষণ

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১-৩	অনলাইনে গ্রাহক কর্তৃক আবেদন	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণের জন্য আবেদনকারী নিজে অথবা নিকটস্থ কোন অনলাইন সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে অনলাইন আবেদন ফরম পূরণ করেন। পূরণকৃত ফরম ডাউনলোড করে হার্ডকপি প্রিন্ট নেন। এ জন্য সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানকে ১০০ থেকে ৩০০ টাকা প্রদান করতে হয়।
৪-৫	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির সদর দপ্তর/ জোনাল/সাব-জোনাল অফিসে আবেদনপত্র দাখিল	অনলাইনে পূরণকৃত ফরমের হার্ডকপি সমিতি অফিসে গ্রাহক কর্তৃক জমা দান।
৬-৭	আবেদনপত্র গ্রহণ	সমিতির 'এক অবস্থানে সেবা' কর্তৃক আবেদনপত্র গ্রহণ ও সদস্য সেবা কর্মকর্তার বরাবরে উপস্থাপন এবং সদস্য সেবা কর্মকর্তা কর্তৃক পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর-কে মার্ককরণ।
৮-৯	রেজিস্টারে উত্তোলন	পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর কর্তৃক নির্দেশিত হয়ে ওয়্যারিং পরিদর্শক কর্তৃক ফরমে উল্লিখিত যাবতীয় তথ্য উপজেলাভিত্তিক সংযোগ রেজিস্টারে এন্ট্রি দেয়া হয়।
১০-১৩	প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পন্নকরণ	সার্ভিস পোল হতে সংযোগের জন্য আবেদনকৃত প্রতিষ্ঠান/বাড়ীর দূরত্ব সার্ভিস ড্রপ (১৩০ ফুট) সীমার মধ্যে কিনা তা মাপার জন্য একজন ওয়্যারিং পরিদর্শক গ্রাহক প্রান্তে যান এবং সরেজমিন মেপে এতদসংক্রান্ত প্রতিবেদন দাখিল করেন।
১৪-২০	কারিগরি সমীক্ষা প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ	সার্ভিস ড্রপ সীমার মধ্যে হলে আবেদনকৃত লোড চাহিদা পূরণ করার মতো ট্রান্সফরমারের ক্ষমতা আছে কিনা, ট্রান্সফরমার আপ-গ্রোড কিংবা নতুন স্থাপন করতে হবে কিনা ইত্যাদি বিষয়ে উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কারিগরি প্রতিবেদন দাখিল করা হয়।
২১-২২	কারিগরি প্রতিবেদন যাচাইপূর্বক ডিজিএম/জেনারেল ম্যানেজারের নিকট উপস্থাপন	এজিএম (ওএন্ডএম/ইএন্ডসি) কর্তৃক কারিগরি প্রতিবেদন যাচাই করে সঠিক বিবেচিত হলে অনুমোদনের সুপারিশসহ ডিজিএম/জেনারেল ম্যানেজারের নিকট উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর ডিজিএম/জেনারেল ম্যানেজার অনুমোদন করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সদস্য সেবা বিভাগে প্রেরণ করেন।
২৩-২৯	ওয়্যারিং সম্পন্নকরণ	সদস্য সেবা বিভাগ কর্তৃক সংযোগের আবেদন প্রাথমিকভাবে অনুমোদনের বিষয়টি গ্রাহককে অবহিত করা হয় একই গ্রাহক ওয়্যারিং সম্পন্ন করে সমিতিকে অবহিত করেন।
৩০-৩১	ওয়্যারিং পরিদর্শন সম্পন্নকরণ	গ্রাহক কর্তৃক ওয়্যারিং সম্পন্ন করার বিষয়টি অবহিত করার পর সমিতির এজিএম (এমএস) এর নির্দেশে সংশ্লিষ্ট ওয়্যারিং পরিদর্শক গ্রাহক প্রান্তে যান এবং প্রতিষ্ঠান/বাড়ীর ওয়্যারিং কারিগরি দিক থেকে সঠিক আছে কিনা তা যাচাই করে দেখেন এবং এতদসংক্রান্ত প্রতিবেদন দাখিল করেন।
৩২-৩৪	গ্রাহককে চূড়ান্ত পত্র প্রদান	ওয়্যারিং প্রতিবেদন যথাযথ বিবেচিত হলে নিরাপত্তা জামানতসহ আনুষঙ্গিক অর্থ জমাদানের জন্য সদস্য সেবা বিভাগ কর্তৃক গ্রাহককে চূড়ান্ত নোটিশ প্রদান করা হয়।
৩৫-৩৯	গ্রাহক কর্তৃক অর্থ জমা প্রদান	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমিতির ক্যাশ শাখায় গ্রাহক কর্তৃক অর্থ জমাদানের পর জমার রশিদসহ গ্রাহক নথি সমিতির বিলিং শাখায় প্রেরণ করা হয়।
৪০-৪১	সিএমও প্রস্তুত	বিলিং শাখা কর্তৃক সিএমও (Consumer Meter Order) প্রস্তুত করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ওএন্ডএম শাখায় প্রেরণ করা হয়।
৪২-৪৩	মিটার স্থাপন	ইসুকৃত সিএমও এর ভিত্তিতে ওএন্ডএম শাখা কর্তৃক মিটার টেস্টিং শাখা হতে সংশ্লিষ্ট মিটার উত্তোলন করা হয়।
৪৪-৪৫	গ্রাহক প্রান্তে মিটার স্থাপন	উত্তোলনকৃত মিটার দায়িত্বপ্রাপ্ত লাইনম্যান কর্তৃক গ্রাহকপ্রান্তে স্থাপনপূর্বক ওএন্ডএম শাখায় সম্পাদনকৃত সিএমও জমা দেয়া হয়।
৪৬-৪৮	সম্পন্নকৃত সিএমও সদস্য সেবা বিভাগে প্রেরণ	সদস্য সেবা বিভাগ কর্তৃক সিএমও হতে প্রয়োজনীয় তথ্য গ্রাহক সংযোগ রেজিস্টারে এন্ট্রি প্রদান করার পর বিলিং শাখায় ফেরত প্রদান করা হয়।
৪৯	বিলিং শাখা কর্তৃক বিল প্রস্তুত শুরু	সম্পন্নকৃত সিএমও অনুযায়ী বিলিং শাখা কর্তৃক গ্রাহকের হিসাব নম্বর খোলাসহ মাসিক বিদ্যুৎ ব্যবহারের ভিত্তিতে বিলিং শুরু করা হয়।

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

বিদ্যমান পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	বর্ণনা
সংযোগ গ্রহণেচ্ছু গ্রাহক নিজে অথবা আউটসোর্সিং প্রতিষ্ঠান	ধাপ: ১, ২, ৩, ৪, ৫: অন-লাইন আবেদন ফরম পূরণ, ডাউনলোড ও প্রিন্ট গ্রহণ হার্ডকপি সমিতিতে জমা দান। ধাপ: ২৮ ওয়ারিং সম্পন্ন করা। ধাপ: ৩৫, ৩৬: সমিতিতে এসে অর্থ জমাদান।
এজিএম (এমএস)	ধাপ: ৭, ১৫, ২৫, ২৮, ৩৩, ৩৫, ৩৬: PUC তে দাখিলকৃত আবেদন মার্ককরণ, প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পন্নের নির্দেশ প্রদান, প্রাথমিক অনুমোদনের বিষয়টি অবহিতকরণপূর্বক ওয়ারিং সম্পন্নের অনুরোধ জানিয়ে গ্রাহককে পত্র প্রেরণ এবং চূড়ান্ত পর্যায়ে নিরাপত্তা জামানতসহ প্রয়োজনীয় অর্থ জমাদানের জন্য গ্রাহককে পত্র প্রেরণ; সম্পাদিত সিএমও বিলিং শাখায় প্রেরণ।
এজিএম (ওএন্ডএম)	ধাপ: ২১, ৪২, ৪৬: কারিগরি সমীক্ষা যাচাইপূর্বক অনুমোদনের জন্য জেনারেল ম্যানেজার এর নিকট উপস্থাপন, সিএমও ইস্যুর পর গ্রাহক প্রাপ্তে মিটার স্থাপনের জন্য নির্দেশনা প্রদান এবং মিটার স্থাপনপূর্বক সিএমও এমএস শাখায় প্রেরণ।
ডিজিএম/জেনারেল ম্যানেজার	ধাপ: ২২: এজিএম (ওএন্ডএম/ইএন্ডসি) কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদন সংযোগের নিমিত্ত অনুমোদন প্রদান।
পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর	ধাপ: ৮, ১৪, ২৫, ৪৮: গ্রাহক কর্তৃক জমাকৃত আবেদন ফরম প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পন্নের জন্য ওয়ারিং পরিদর্শককে নির্দেশ প্রদান, সম্পন্নকৃত রিপোর্টটি এজিএম (সদস্য সেবা) এর নিকট উপস্থাপন, গ্রাহককে অবহিতকরণ/ওয়ারিং সম্পন্নের পত্র প্রস্তুতপূর্বক স্বাক্ষরের জন্য এজিএম (এমএস) এর নিকট পেশ এবং সিএমও বিলিং শাখায় প্রেরণ।
ওয়ারিং পরিদর্শক	ধাপ: ৬, ৯, ১০, ১১, ১২, ১৩, ৩০, ৩১, ৩২, ৩৮, ৩৯: এজিএম (এমএস) এর নিকট আবেদনপত্র পেশ, গ্রাহক আবেদনের তথ্য সংযোগ রেজিস্টারে এন্ট্রিকরণ, আবেদনপত্র পেন্ডিং ফাইলে জমা রাখা, আবেদনকৃত স্থলে গমন, সার্ভিস ড্রপের দূরত্ব মাপা, রিপোর্ট প্রদান; ওয়ারিং পরিদর্শনের জন্য গ্রাহক প্রাপ্তে গমন, পরিদর্শন সম্পন্নকরণ ও রিপোর্ট প্রদান, গ্রাহক কর্তৃক অর্থ জমা রশিদ নথিভুক্তকরণ।
বিলিং সুপারভাইজার	ধাপ: ৪০, ৪১: সিএমও ইস্যুকরণ এবং ওএন্ডএম শাখায় প্রেরণ।
মিটার টেস্টার	ধাপ ৪৩: ইস্যুকৃত সিএমও এর বিপরীতে নির্দিষ্ট মিটার লাইনম্যানকে প্রদান।
লাইনম্যান	ধাপ ৪৩, ৪৪, ৪৫: মিটার সংগ্রহ; গ্রাহকপ্রাপ্তে গমন ও মিটার স্থাপন। সিএমও ওএন্ডএম শাখায় জমাদান।
বিলিং সহকারী	ধাপ ৪৯: বিদ্যুৎ ব্যবহারের ভিত্তিতে বিদ্যুৎ বিল প্রস্তুত শুরু।
রিটেইনার ইঞ্জিনিয়ার	ধাপ ১৬, ২০: স্টেকিং ইঞ্জিনিয়ার কে TSR সম্পন্নের নির্দেশ প্রদান, সম্পন্নকৃত TSR এজিএম (ওএন্ডএম/ইএন্ডসি) এর নিকট প্রেরণ।
স্টেকিং ইঞ্জিনিয়ার	ধাপ ১৭, ১৮, ১৯: TSR সম্পন্নকরণ, রিপোর্ট প্রস্তুত ও রিটেইনার ইঞ্জিনিয়ার এর নিকট পেশকরণ।

৩.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা

সেবাপ্রার্থীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
<p>নতুন সংযোগের জন্য আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হবে-</p> <ul style="list-style-type: none"> - আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি সত্যায়িত ছবি - লোড চাহিদার কাগজপত্র - জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি - জমি/ ভবনের ভাড়ার দলিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) - ভাড়ার ক্ষেত্রে মূল মালিকের সম্মতিপত্রের দলিল - পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি - অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহক শ্রেণির বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) - ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) - সংযোগস্থল নির্দেশক নকশা - শিল্প প্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্ত যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন - পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট প্র্যান্ট স্থাপন (শিল্প ও বৃহৎ বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে) - বহুতল আবাসিক/বাণিজ্যিক ভবন নির্মাণ 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) - সেচ সংযোগের চুক্তি সম্পাদনের প্রাক্কালে আবেদনকারীর ২ কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি জমা দিতে হবে। 	<ul style="list-style-type: none"> - গ্রাহকের জমাপ্রদানকৃত আবেদন ফরম - ডিজাইন/স্টেকিং শিট - ওয়্যারিং পরিদর্শন রিপোর্ট ফরম - সংযোগ রেজিস্টার - হাউজ ওয়্যারিং রেজিস্টার - বিভিন্ন ধরনের রশিদ

৩.৪ বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

- বিদ্যুৎ সংযোগপ্রত্যাশী গ্রাহক অনলাইনে আবেদন করতে পারলেও আবেদনের হার্ডকপি সমিতিতে এসে জমা দিতে হয়;
- সমিতি কর্তৃক সংযোগ প্রদানের সকল পদ্ধতি ম্যানুয়ালি সম্পন্ন করা হয়;
- এতে অধিক সময়, শ্রম ও অর্থ ব্যয় হয়;
- গ্রাহককে দূর-দূরান্ত থেকে কমপক্ষে তিনবার সমিতিতে আসতে হয়;
- সমিতির কর্মচারীদেরও পদ্ধতিগত কারণে কমপক্ষে চারবার গ্রাহকপ্রান্তে যেতে হয়;
- গ্রাহকগণ তাদের আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা সহজে জানতে পারে না;
- দালালের খপ্পরে পড়ে গ্রাহকগণ কখনো কখনো হয়রানির শিকার হন।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
১. আবেদনপত্র দাখিল	বিদ্যুৎ সংযোগপ্রত্যাশী গ্রাহকগণ সমিতির ওয়েবসাইটে ঢুকে নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ করতে পারলেও প্রসেসিং এর জন্য পূরণকৃত আবেদন ফরমের হার্ডকপি সশরীরে সমিতিতে এসে জমা প্রদান করতে হয়।
২. ম্যানুয়ালি সংযোগ প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিটি বিভাগ ম্যানুয়াল পদ্ধতি অনুসরণ করার ফলে বিদ্যুৎ সংযোগপ্রত্যাশী গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান চাহিদা পূরণে দীর্ঘসূত্রিতা পরিলক্ষিত হয়।
৩. ভিজিট	<ul style="list-style-type: none"> • আবেদন ফরম জমা দেয়া থেকে শুরু করে টাকা জমা দেয়া, ওয়্যারিং সম্পর্কিত তথ্য জানানোসহ বিভিন্ন কারণে গ্রাহককে কমপক্ষে তিনবার সমিতি অফিসে আসতে হয়। • গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাথমিক সমীক্ষা, কারিগরি সমীক্ষা, ওয়্যারিং পরিদর্শনসহ বিভিন্ন প্রয়োজনে সমিতির কর্মচারীদের কমপক্ষে চারবার গ্রাহকপ্রান্তে যেতে হয়। জনবল, দূরত্ব ও চাহিদা বিবেচনায় এ সকল ক্ষেত্রে দীর্ঘ সময়ের প্রয়োজন হয়। দ্রুত বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানে যা প্রতিবন্ধক হিসাবে কাজ করে।

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
৪. আবেদন অগ্রগতি ট্র্যাকিং	গ্রাহক সংযোগ আবেদন নথিটি সমিতির বিভিন্ন বিভাগের প্রয়োজনীয় ধাপ সম্পূর্ণের লক্ষ্যে টেবিল থেকে টেবিলে ঘুরে। ফলে গ্রাহক তার নথির সর্বশেষ অবস্থান কিংবা কবে নাগাদ সংযোগ পেতে পারে তা সহজে জানতে পারেন না। এমনকি বিষয়টি অনেক সময় গ্রাহককে বিভিন্ন বিভ্রম্নায়ও ফেলে।
৫. অন্যান্য	সংযোগ গ্রহণে ম্যানুয়াল পদ্ধতির দীর্ঘসূত্রিতা হতে রেহাই পাওয়ার জন্য অনেক সময় গ্রাহকগণ দালালের কাছে যায়, এক্ষেত্রে গ্রাহকগণ চরম হয়রানির শিকার হন।

৪. প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	প্রস্তাবিত পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
আবেদনপত্র দাখিল	গ্রাহক অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ করে SUBMIT/ UPLOAD করতে পারবেন।	গ্রাহকগণ আবেদনের হার্ডকপি দূর-দূরান্ত থেকে সমিতি অফিসে এসে আর জমা দিতে হবে না।
ম্যানুয়ালি সংযোগ প্রদান	ম্যানুয়াল পদ্ধতির পরিবর্তে অনলাইনে ই-ফাইলিং সিস্টেমের আদলে প্রয়োজনীয় দাপ্তরিক কার্যক্রম সম্পন্ন করা হবে।	সময়, শ্রম ও অর্থ সাশ্রয় হবে এবং গ্রাহক ট্র্যাকিং নম্বরের মাধ্যমে সহজে তার নথি/সংযোগের অবস্থান জানতে পারবেন।
ভিজিট	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহক প্রয়োজনীয় সকল ক্ষেত্রে, যেমন-আবেদন ফরম পূরণ/জমাদান, অর্থ জমাকরণ, তথ্য আদান-প্রদানসহ সকল কাজ অনলাইনে সম্পন্ন করতে পারবেন। সমিতির কর্মচারীদের (মিটার সংযোগ ছাড়া) গ্রাহকপ্রাপ্তে যেতে হবে না। প্রাথমিক সমীক্ষা, কারিগরি সমীক্ষা, ওয়্যারিং পরিদর্শন রিপোর্টসহ সকল কাজ অনলাইনে করা যাবে। শুধুমাত্র মিটার সংযোগের জন্য গ্রাহকপ্রাপ্তে যেতে হবে। 	গ্রাহক সমিতিতে আসার বা দালালের খপ্পরে পড়ার বিভ্রম্না থেকে রেহাই পাবেন। সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ে গ্রাহক সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হবে।
আবেদনের অগ্রগতি ট্র্যাকিং	সকল কাজ অনলাইনে করা হবে বিধায় গ্রাহকগণ অনলাইনে ঢুকে তাঁর আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন।	গ্রাহককে তার আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা জানার জন্য আর অন্ধকারে হাতড়াতে হবে না, দালালের খপ্পরেও পড়তে হবে না।

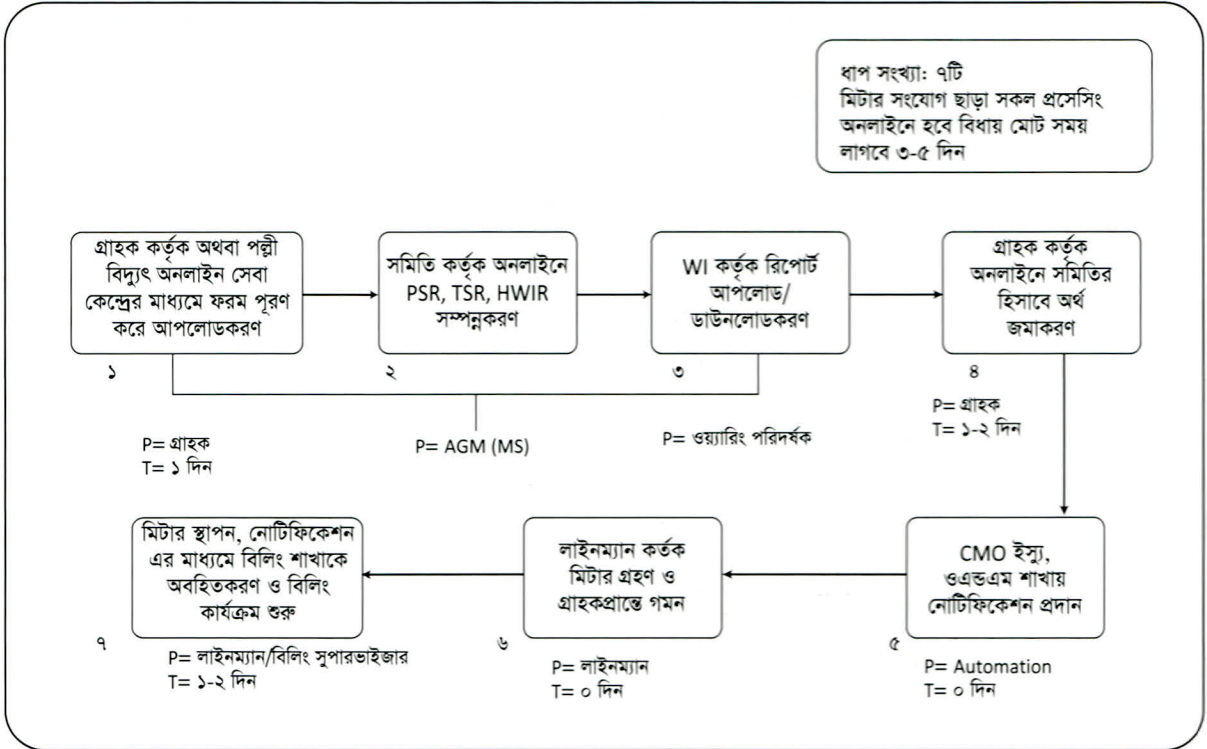
৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

গ্রাহক সংযোগে স্বয়ংসম্পূর্ণ অনলাইন পদ্ধতি:

- সমিতিভিত্তিক স্বয়ংসম্পূর্ণ ওয়েবসাইট ডিজাইন ও বাস্তবায়ন করা হবে। এই ওয়েবসাইটে সংযোগসহ প্রয়োজনীয় সকল নীতিমালা, ডাটা ও করণীয় সম্পর্কে দিক নির্দেশনা থাকবে;
- সংযোগ সংক্রান্ত ভিন্ন ভিন্ন নীতিমালার পরিবর্তে সহজ ভাষায় একটি অভিন্ন নীতিমালা প্রনয়ণ করতে হবে;
- অনলাইন আবেদন ফরম সংশোধন যথা- আবেদনকৃত সংযোগস্থান, সম্ভাব্য সার্ভিস পোল এর গ্লোবাল পজিশনিং, সার্ভিস ড্রপের দূরত্ব, সম্ভাব্য ট্রান্সফরমার নম্বর, প্রতিবেশীর হিসাব নং/মিটার নং অন্তর্ভুক্ত করার সুবিধা থাকতে হবে।
- অনলাইন আবেদন ফরমে অটোজেনারেটেড 'ট্র্যাকিং' নম্বর বসবে, যা গ্রাহকের পরিচিতি নম্বর হিসাবে ব্যবহৃত হবে।
- অনলাইন সেবা দানের জন্য প্রতিটি গ্রাম/হাট-বাজারভিত্তিক ৫-১০টি অনলাইন পল্লী বিদ্যুৎ সেবাকেন্দ্র স্থাপনের ব্যবস্থাকরণ এবং প্রতিটি সেবাকেন্দ্রের অন্তত একজন সেবাদানকারীকে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান;
- সাব-স্টেশন/ফিডার/সেকশনভিত্তিক পোল নাম্বারিংসহ গ্লোবাল পজিশনিং (জিপিআরএস) নিশ্চিত করা হবে;

- ছ) গুগল-আর্থ বা অনুরূপ সার্ভিসের সহায়তা গ্রহণ করা হবে;
- জ) গ্রাহক নিজ দায়িত্বে হাউজ ওয়্যারিং সম্পন্ন করবেন;
- ঝ) হাউজ ওয়্যারিং ইন্সপেকশন করার জন্য সরকার অনুমোদিত (এ, বি, সি) লাইসেন্সধারী ফি-ল্যাসারদের তালিকা অনলাইনে থাকবে, গ্রাহক পছন্দমত যে কারো সাথে যোগাযোগ করে ইন্সপেকশন সম্পন্ন করতে পারবেন;
- ঞ) গ্রাহক কর্তৃক প্রয়োজনীয় অর্থ ট্র্যাকিং নম্বর এর ভিত্তিতে অনলাইনে জমাকরণের ব্যবস্থা থাকবে;
- ট) একজন লাইনম্যান গ্রাহকপ্রান্তে গিয়ে মিটার সংযোগ দিবে;
- ঠ) সিএমও ইস্যু হওয়ার পর সমিতি হতে অটোজেনারেটেড একটি মেসেজ গ্রাহককে পাঠানোর ব্যবস্থা থাকবে;

৪.৩ প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ:



৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

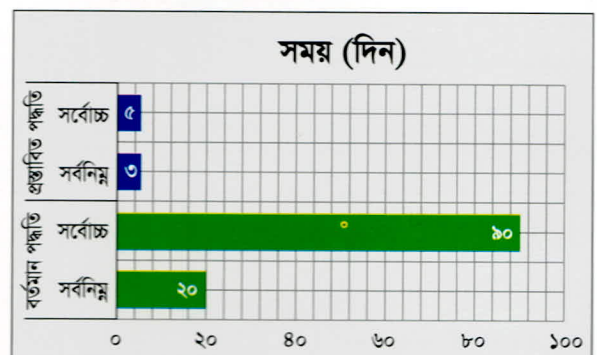
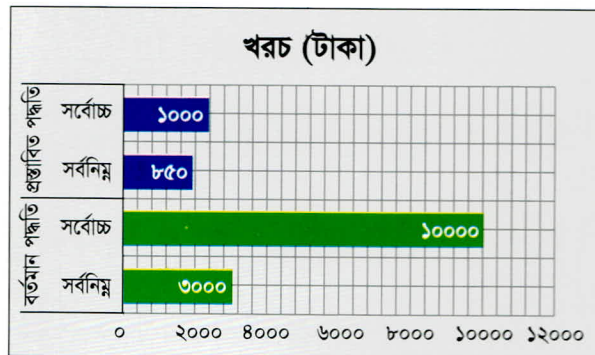
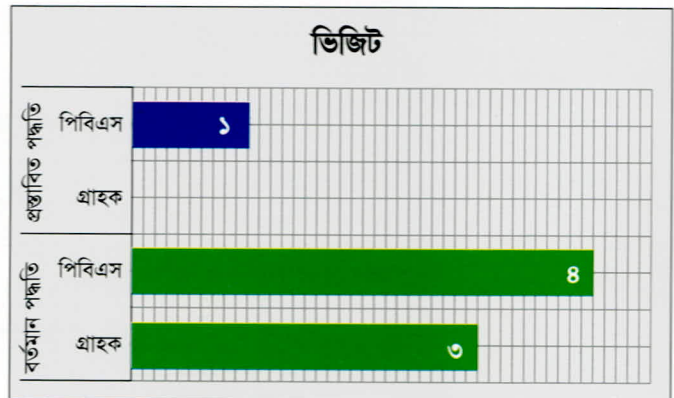
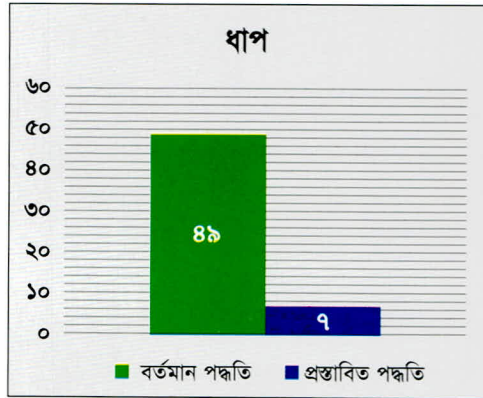
৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি		
১	অনলাইনে সংযোগ আবেদন ফরম পূরণ	১	অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণ ও আপলোডকরণ		
২	পূরণকৃত ফরম ডাউনলোডকরণ				
৩	আবেদনের হার্ডকপি প্রিন্টকরণ				
৪	আবেদন ফরমের হার্ডকপি নিয়ে সমিতিতে আসা				
৫	আবেদন ফরমের হার্ডকপি সমিতির সদস্য সেবা বিভাগে জমা প্রদান।				
৬	এজিএম (এমএস) এর ডাক ফাইলে পেশকরণ	২	আপলোডকৃত ফরম ডাউনলোডকরণ, PSR, TSR সম্পন্নকরণ		
৭	পিইউসি-কে মার্ককরণ				
৮	পিইউসি কর্তৃক WI কে মার্ককরণ				
৯	WI কর্তৃক গ্রাহক সংযোগ রেজিস্টারে এন্ট্রিকরণ				
১০	পেন্ডিং ফাইলে জমা রাখা				
১১	PSR করণের লক্ষ্যে আবেদনস্থলে গমন				
১২	সার্ভিস ড্রপের দূরত্ব মাপা				
১৩	PUC কে রিপোর্ট প্রদান				
১৪	PUC কর্তৃক এজিএম (এমএস) কে রিপোর্ট				
১৫	এজিএম (এমএস) কর্তৃক TSR করার জন্য RE শাখায় প্রেরণ				
১৬	RE কর্তৃক St. Engr. কে মার্ককরণ				
১৭	St. Engr. এর আবেদনস্থলে গমন				
১৮	সার্ভিস পোল এবং ট্রান্সফরমারের তথ্য সংগ্রহ				
১৯	TSR প্রস্তুতকরণ				
২০	TSR এ RE এর স্বাক্ষরপূর্বক এজিএম (ওঅ্যান্ডএম/ইঅ্যান্ডসি) কে প্রেরণ				
২১	এজিএম (ওঅ্যান্ডএম/ইঅ্যান্ডসি) এর স্বাক্ষরে জিএম এর নিকট প্রেরণ				
২২	জিএম কর্তৃক অনুমোদন প্রদান ও এজিএম (এমএস) এর নিকট প্রেরণ			৩, ৪, ৫, ৬	গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে প্রদত্ত ফি ল্যান্সারদের তালিকা হতে বাছাইকৃত ওয়্যারিং ইন্সপেক্টর কর্তৃক পরিদর্শনপূর্বক অনলাইনে ওয়্যারিং পরিদর্শন রিপোর্ট আপলোডকরণ, ট্র্যাকিং নম্বরের ভিত্তিতে গ্রাহককে অর্থ জমা দানের জন্য SMS প্রেরণ, গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে অর্থ জমা প্রদানসাপেক্ষে সিএমও ইস্যুকরণ, লাইনম্যান কর্তৃক ইস্যুকৃত মিটার সংগ্রহপূর্বক গ্রাহকপ্রান্তে স্থাপন।
২৩-৩২	গ্রাহক কর্তৃক ওয়্যারিং সম্পন্নকরণ ও ওয়্যারিং রিপোর্ট নথিতে পেশ				
৩৩-৪০	গ্রাহক কর্তৃক প্রয়োজনীয় অর্থ জমা প্রদান ও সিএমও ইস্যুকরণ				
৪০-৪৮	ইস্যুকৃত মিটার সংগ্রহপূর্বক গ্রাহকপ্রান্তে স্থাপন				
৪৯	বিলিং শাখা কর্তৃক বিল প্রস্তুত শুরু	৭	বিলিং শাখা কর্তৃক বিল প্রস্তুত শুরু		

৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	২০-৯০ দিন	৩-৫ দিন
খরচ (Cost)	গ্রাহকের খরচ: ৩০০০-১০০০০ টাকা অফিসের খরচ - ২০০০ টাকা	গ্রাহকের খরচঃ ৮৫০ টাকা অফিসের খরচ - ৫০ টাকা
ভিজিট (Visit)	গ্রাহক: ৩ (ন্যূনতম) বার অফিস: ৪ (ন্যূনতম) বার	- ০১ বার
ধাপ (Steps)	৪৯ টি	৭টি
জনবল (HR)	১৫-১৮ জন	৫-৮ জন
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	সমিতির সদর দপ্তর/ জোনাল অফিস	ইন্টারনেট সুবিধা থাকা সাপেক্ষে যেকোনো স্থান

৫.৩ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা



৫.৪ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (Time)	২০-৯০ দিন বিদ্যমান পদ্ধতিতে বিদ্যুৎ সংযোগপ্রত্যাশী একজন গ্রাহককে বিভিন্ন ধাপে নানা বিড়ম্বনার শিকার হতে হয়। সংযোগপ্রত্যাশীর সংখ্যা বেশি হলে জনবলের স্বল্পতাসহ পদ্ধতিগত কারণে অধিক সময় লাগে।	৩-৫ দিন প্রস্তাবিত পদ্ধতি অনলাইনভিত্তিক হওয়ায় স্বল্প সময়ে কোন বিড়ম্বনা ছাড়া সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হবে।
খরচ (Cost)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে অলিখিত খরচসহ কখনো কখনো দালালের খপ্পড়ে পড়ে একজন গ্রাহককে অনেক অর্থ ব্যয় করতে হয়। এছাড়া বিভিন্ন সময়ে সমিতিতে যাতায়াত বাবদ প্রচুর অর্থ খরচ হয়। একজন গ্রাহকের খরচ ৩০০০ থেকে ১০০০০ টাকা পর্যন্ত হতে পারে।	প্রস্তাবিত পদ্ধতি অনলাইনভিত্তিক হওয়ায় অনলাইন সেবা ফি-১০০ টাকা, আবেদন ফি-১০০ টাকা, সিকিউরিটি ডিপোজিট-৬০০ টাকা এবং সদস্য পদ ফি-৫০ টাকা সহ একজন গ্রাহকের মোট ৮৫০ টাকা খরচ হবে।
ভিজিট (Visit)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন সংযোগপ্রত্যাশীকে কমপক্ষে ৩ বার সমিতি অফিসে যাতায়াত করতে হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে একবারও সমিতি অফিসে আসতে হবে না।
ধাপ (Steps)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ৪৯টি ধাপে সংযোগ প্রদান সম্পন্ন হয়।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ৭টি ধাপে সংযোগ প্রদান সম্পন্ন হবে
জনবল (HR)	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১৫-১৮ জন কর্মকর্তা/কর্মচারী সম্পৃক্ত থাকেন।	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ৫-৮ জনের সম্পৃক্ততা থাকবে।
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (Access Point)	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির সদর দপ্তর, জোনাল অফিস/সাব-জোনাল অফিস	প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে ইন্টারনেট সুবিধা থাকা সাপেক্ষে একজন সংযোগপ্রত্যাশী যেকোনো স্থান থেকে এ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

৫.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

- গ্রাহকগণকে আবেদনের হার্ডকপি দূর-দূরান্ত থেকে সমিতি অফিসে এসে আর জমা দিতে হবে না।
- সময় ও অর্থ সাশ্রয় হবে এবং গ্রাহক সহজে তার নথি/সংযোগের অবস্থান জানতে পারবেন।
- গ্রাহক সমিতিতে আসার বা দালালের খপ্পরে পড়ার বিড়ম্বনা থেকে রেহাই পাবেন।
- সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ে গ্রাহক সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হবে।
- গ্রাহককে তার আবেদনের অবস্থা জানার জন্য আর অন্ধকারে হাতড়াতে হবে না, দালালের খপ্পরেও পড়তে হবে না।

৫.৬ অন্যান্য সুবিধা

- নতুন ডিজিটাল কর্মসংস্থান সৃষ্টি (ফ্রি ল্যান্সার/আউটসোর্সিং)
 - অনলাইন পল্লী বিদ্যুৎ সেবাকেন্দ্র: প্রতিটি গ্রামে/হাটে-বাজারে গড়ে ৫টি সেবাকেন্দ্র বিবেচনায় সারাদেশে - ৩.৫ লক্ষ (প্রায়) সেবাদানকারী এবং প্রতিটি সেবাকেন্দ্রে ১ জন সহকারী বিবেচনায় আরো - ৩.৫ লক্ষ (প্রায়) সহকারী সেবাদানকারী
 - অনলাইন (ফ্রি ল্যান্সার) ওয়্যারিং পরিদর্শন প্রতিবেদনকারী প্রতিটি গ্রামে কমপক্ষে ৫ জন হিসেবে - ৩.৫ লক্ষ (প্রায়) এ হিসাবে সারাদেশে সর্বমোট = ১০.৫ লক্ষ নতুন ডিজিটাল কর্মসংস্থান সৃষ্টি হবে;
- কাগজ সাশ্রয়- প্রতি গ্রাহকের জন্য বর্তমান পদ্ধতিতে ব্যবহৃত কমপক্ষে ১০টি A4 সাইজের কাগজ বিবেচনায় প্রতিমাসে সংযোগপ্রাপ্ত (প্রায়) ৩ লক্ষ গ্রাহকের বিপরীতে ৩০ লক্ষ A4 সাইজের কাগজ সাশ্রয় হবে। এ হিসাবে বছরে ৩ কোটি ৬০ লক্ষ A4 সাইজের কাগজ সাশ্রয় হবে; যা সবুজ পৃথিবীর জন্য সহায়ক হবে;
- অর্থ সাশ্রয়: বিভিন্ন কারণে সমিতিতে আসা-যাওয়া বাবদ গড়ে অন্তত ১ হাজার টাকা ধরলেও মাসে সংযোগপ্রাপ্ত (প্রায়) ৩ লক্ষ গ্রাহকের বিপরীতে ৩০ কোটি টাকা সাশ্রয় হবে;
- মধ্যসত্ত্বভোগীদের দৌরাত্ম কমে যাবে;
- গ্রাহক দ্রুত এবং জবাবদিহিমূলক বিদ্যুৎ সেবা পাবেন;
- ডিজিটাল সেবার প্রতি সাধারণ মানুষের আস্থা বৃদ্ধি পাবে।

৫.৭ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

প্রস্তাবিত পদ্ধতিতে কয়েকটি নতুন বিষয় অন্তর্ভুক্ত হবে, যেমন-

- অনলাইন পল্লি বিদ্যুৎ সেবা কেন্দ্র স্থাপন (DIC কে অন্তর্ভুক্ত করা হবে);
- গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে প্রদত্ত ফ্রি-ল্যান্সারদের তালিকা হতে বাছাইকৃত ওয়্যারিং ইন্সপেক্টর কর্তৃক ওয়্যারিং পরিদর্শনপূর্বক অনলাইনে পরিদর্শন প্রতিবেদন আপলোডকরণ;
- পবিস এর কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ কম্পিউটারে বসে অনলাইনে সকল প্রসেসিং (PSR, TSR ইত্যাদি) সম্পন্ন করবেন।

সময়ভিত্তিক পরিকল্পনা (পাইলট প্রকল্প) নিম্নরূপ

বাস্তবায়ন কমিটি গঠন: ৩১ ডিসেম্বর ২০১৬
সফটওয়্যার প্রণয়ন: ৩১ মার্চ ২০১৭
গ্রাহক সংযোগ নীতিমালা সংশোধন: ৩১ জানুয়ারি ২০১৭
অনলাইন পল্লী বিদ্যুৎ সেবা কেন্দ্রের সেবাদানকারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান: ৩০ জুন ২০১৭
ওয়্যারিং পরিদর্শকগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান: ৩০ জুন ২০১৭
সমিতির জনবলকে অনলাইন সেবা দানের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান: ৩০ জুন ২০১৭
গ্রাহক সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ব্যাপক প্রচারণা: ৩০ জুন ২০১৭

৬. অন্যান্য প্রস্তাবনা

ক্যাটাগরি	বর্ণনা	অগ্রগতি
TMLM (Transformer Maintenance & Load Management) System.	বিদ্যুৎ গ্রাহকদের মাসিক বিদ্যুৎ ব্যবহারকে (KWH) ভিত্তি ধরে প্রত্যেক গ্রাহকের প্রকৃত লোড সনাক্তকরণপূর্বক বিতরণ ট্রান্সফরমারের লোড স্বয়ংক্রিয়ভাবে জানা যায়। স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বিতরণ ট্রান্সফরমার সময়মত আপ-গ্রেড/মেইনটেনেন্স করে ট্রান্সফরমার পোড়ার হার ও সিস্টেম লস নিয়ন্ত্রণ করাসহ নানাবিধ সুবিধা পাওয়া যায়।	বাস্তবায়ন সম্পন্ন
MyPBS	এটি একটি One point customer service (Help Desk). এর সাহায্যে যেকোনো ব্যক্তি/গ্রাহক দেশের যেকোনো প্রান্ত থেকে যেকোন পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির সাথে সংযুক্ত হয়ে স্বল্প সময়ের মধ্যে তার জিজ্ঞাসার জবাব সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলে জানতে পারবেন। এটি একটি মোবাইল অ্যাপস। এক্ষেত্রে গ্রাহককে সমিতির কোন মোবাইল নম্বর জানার প্রয়োজন হয় না।	প্রক্রিয়াধীন
Intelligent Meter Reading and Analytic System (IMRAS)	IMRAS এর মাধ্যমে একটি android mobile ফোনের সাহায্যে মিটারের image থেকে মিটার রিডিং digital format এ পরিবর্তন করে সমিতির billing database এ প্রবেশ করানো যায়। এক্ষেত্রে গ্রাহকদের বিদ্যুৎ বিল প্রণয়নে মিটার রিডিং ম্যানুয়ালি গ্রহণ বা এন্ট্রির প্রয়োজন হয় না। ডিজিটাল পদ্ধতিতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে এন্ট্রিকৃত মিটার রিডিং প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল জেনারেট করা যায়।	প্রক্রিয়াধীন
ভিডিও কনফারেন্সিং	সারাদেশে ছড়িয়ে থাকা ৮০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির সহিত একসাথে সংযোগ স্থাপনপূর্বক ভিডিও কনফারেন্সিং করা হয়।	বাস্তবায়ন হচ্ছে

“শেখ হাসিনার উদ্যোগ- ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ”



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD

সচিবালয়
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
নিকুঞ্জ-২, জোয়ার সাহারা,
খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।
ফোন: ০২-৮৯০০৩১৫
ই-মেইল: secyreb@gmail.com
ওয়েব সাইট: www.reb.gov.bd

স্মারক নং -২৭.১২.২৬৩৭.০৩০.৭১.৩১.১৬.১২২

তারিখ: ০৪-০৯-১৪২৩
১৮-১২-২০১৬

“নির্বাহী কমিটির সিদ্ধান্ত”

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সরকারের সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের অন্তত একটি করে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রম হাতে নেয়া হয়েছে। এ প্রেক্ষিতে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই (a2i) কার্যক্রমের উদ্যোগে বিভিন্ন অধিদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তাদের সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। এ লক্ষ্যে বাপবিবো এর আওতায় পবিসসমূহের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রক্রিয়া সহজিকরণের লক্ষ্যে ইতোমধ্যে চেয়ারম্যান, বাপবিবো কর্তৃক নতুন উদ্ভাবনী ধারণার রূপরেখা (অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহকপ্রাপ্ত সংযোগ) প্রদান করা হয়েছে। উক্ত রূপরেখা/অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংযোগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নোক্ত কমিটি গঠন করা হলো:

- | | |
|--|--------------|
| ১) প্রধান প্রকৌশলী (পওপ), বাপবিবো, ঢাকা। | - আহ্বায়ক |
| ২) পরিচালক, প্রশিক্ষণ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |
| ৩) পরিচালক, এসইএন্ডডি পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |
| ৪) পরিচালক, আইসিটি দপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য-সচিব |
| ৫) পরিচালক, পবিস ব্য. প. (উ. অ.) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |
| ৬) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা পবিস-৪। | - সদস্য |
| ৭) সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, যশোর পবিস-১। | - সদস্য |
| ৮) জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম, উপ-পরিচালক(প্রশাসন), পবিস ব্য. প. (উ. অ.) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |
| ৯) জনাব রাশেদ নিজাম, উপ-পরিচালক, চ. দা. (অর্থ), অর্থ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |
| ১০) ডিজিএম (কারিগরি), ঢাকা পবিস-৪। | - সদস্য |
| ১১) ডিজিএম (কারিগরি), যশোর পবিস-২। | - সদস্য |
| ১২) মোঃ মনিরুজ্জামান, সহ: জিআইএস স্পেশালিস্ট, জিআইএস পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা। | - সদস্য |

কমিটি প্রয়োজনে সদস্য কো-অপ্ট করতে পারবে

কমিটি নিম্নবর্ণিত সময়সীমার মধ্যে ঢাকা পবিস-৪ এবং যশোর পবিস-২ এর একটি করে উপজেলায় গ্রাহকদের বিদ্যুৎ সংযোগ প্রক্রিয়া সহজিকরণ/অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহক সংযোগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নোক্ত কার্যাদি সম্পাদন করবে

ক্র. নং	বিষয়	সময়সীমা
১	বিদ্যমান নীতিমালা সংশোধন	৩০ জানুয়ারি ২০১৭
২	অনলাইন সংযোগ সফটওয়্যার তৈরি	৩১ মার্চ ২০১৭
৩	গ্রাহক সচেতনতা সৃষ্টি	৩০ জুন ২০১৭
৪	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম	৩০ জুন ২০১৭

চলমান পাতা-০২

পাতা-০২

কমিটি তাদের প্রথম সভায় উপরিউক্ত কার্যক্রমের পরিকল্পনা প্রণয়ন করত: তার প্রতিবেদন চেয়ারম্যান মহোদয় বরাবর পেশ করবে।

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি, বাপবিবো, ঢাকা এতদবিষয়ে প্রয়োজনীয় কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

১৪-১২-২০১৬ তারিখে অনুষ্ঠিত বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড-এর নির্বাহী কমিটির ৩১তম সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত নং- ০২/৩১/২০১৬ এর ভিত্তিতে এ আদেশ জারি করা হল।

(খালেদা পারভীন)
সচিব (চঃ দাঃ)
বাপবিবো, ঢাকা।

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

০১. প্রধান প্রকৌশলী (পওপ), বাপবিবো, ঢাকা ও আহ্বায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০২. নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
০৩. পরিচালক, প্রশিণ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০৪. পরিচালক, এসইএন্ডডি পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০৫. পরিচালক, পবিস ব্যঃ প. (উ. অ.) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০৬. পরিচালক, অর্থ/জিআইএস/পবিস ব্য. প. (উ. অ.) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
০৭. তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০৮. সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা পবিস-৪ ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
০৯. সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, যশোর পবিস-১ ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১০. জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম, উপ-পরিচালক (প্রশাসন), পবিস ব্য. প. (উ. অ.) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১১. জেনারেল ম্যানেজার (চ. দা.), যশোর পবিস-২।
১২. জনাব রাশেদ নিজাম, উপ-পরিচালক, চ. দা. (অর্থ), অর্থ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১৩. ডিজিএম (কারিগরি), ঢাকা পবিস-৪ ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১৪. ডিজিএম (কারিগরি), যশোর পবিস-২ ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১৫. মোঃ মনিরুজ্জামান, সহ: জিআইএস স্পেশালিস্ট, জিআইএস পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি।
১৬. একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।
১৭. একান্ত সচিব, সদস্য (অর্থ/প্রশাসন/বিতরণ ও পরিচালন/সমিতি ব্যবস্থাপনা/পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), বাপবিবো, ঢাকা।

(মোঃ জিয়া সাইমুম)
উপ-সচিব, চ. দা. (পলিসি)

শেখ হাসিনার উদ্যোগ-ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD
ISO 9001:2008 Certified

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি এর দপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
সদর দপ্তর ভবন, জোয়ার সাহারা,
খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।
ফোন-০২-৮৯০০৫১৩,
ই-মেইল : rebseict@gmail.com
ওয়েবসাইট : www.reb.gov.bd

স্মারক নং-২৭.১২.০০০০.১১২.০৩.১৪৩.১৭-৪৩৭

তারিখ-১২/০৬/২০১৭ ইং

সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার,
ময়মনসিংহ পবিস-২
ভালুকা, ময়মনসিংহ।


বিষয়ঃ অনলাইন সংযোগ সফটওয়্যারের কার্যকরিতা পরীক্ষামূলকভাবে শুরু করণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের a2i প্রোগ্রামের সহযোগিতায় পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির নতুন গ্রাহক সংযোগ সেবাটি সহজিকরণ পূর্বক বাপবিবোর্ডের আইসিটি দপ্তরের নিজস্ব জনবল দ্বারা ই-সার্ভিসে রূপান্তর করে অনলাইন সংযোগ সফটওয়্যার তৈরী করা হয়েছে।

বর্ণিত সফটওয়্যারের কার্যকরিতা পরীক্ষামূলকভাবে শুরু করার লক্ষ্যে পাইলটভুক্ত পবিস হিসাবে প্রথম পর্যায়ে ময়মনসিংহ পবিস-২ এ আগামী ১৩/৬/২০১৭ ইং তারিখ সফটওয়্যারের মাধ্যমে অনলাইনে গ্রাহক সংযোগ প্রদান কার্যক্রম শুরু করা হবে।


এমতাবস্থায়, এতদসংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হল।

চেয়ারম্যান, বাপবিবো মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে -


(হেদায়েতুল ইসলাম)
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী

অনুলিপিঃ

- ১। প্রকল্প পরিচালক, এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়।
- ২। নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। পরিচালক, পবিস উঃ ও পঃ (কেঃ/উঃ/দঃ) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৪। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। সিঃ জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা পবিস-৪/ যশোর পবিস-১
- ৬। একান্ত সচিব, সদস্য (অর্থ/ প্রশাসন/ ডিএন্ডও/পবিস ব্যঃ/পিএন্ডডি), বাপবিবো, ঢাকা।


(মোঃ আজমীর হোসেন)
সহকারী প্রোগ্রামার

৭. সংক্ষিপ্ত রূপ

পবিস	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
বাপবিবো	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BA	Billing Assistant
BS	Billing Supervisor
CMO	Consumer Meter Order
DIC	Digital Information Center
IMRAS	Intelligent Meter Reading and Analytics System
LM	Line Man
MS	Member Service
O & M	Operation & Maintenance
PSR	Preliminary Survey Report
PUC	Power Use Co-ordinator
RE	Retainer Engineer
ST.Engr	Staking Engineer
TMLM	Transformer Maintenance & Load Management (system)
TSR	Technical Survey Report
WI	Wiring Inspector

