

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড



জেলা পর্যায়ের অফিসের
সেবা প্রোফাইল

District Level Offices'
Service Profile

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

জেলা পর্যায়ে অফিসের
সেবা প্রোফাইল
District Level Offices'
Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম : বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
জেলা অফিসের নাম : পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি



বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

জেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

স্বত্ব © ২০১৫

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড এবং এটুআই

প্রথম প্রকাশ:

জুন, ২০১৫

প্রকাশনা:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

তত্ত্বাবধান:

মোঃ নজরুল ইসলাম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
কবির বিন আনোয়ার, প্রকল্প পরিচালক, এটুআই ও মহাপরিচালক (প্রশাসন), প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মঈন উদ্দিন, চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯

পরিকল্পনা ও গবেষণা:

মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

প্রণয়ন:

শাহ জুলফিকার হায়দার, জেনারেল ম্যানেজার, মৌলভীবাজার পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি, শ্রীমঙ্গল, মৌলভীবাজার
মোঃ রবিউল হোসেন, সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার, ঢাকা পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২, নবাবগঞ্জ, ঢাকা
মোহাম্মদ মিজানুর রহমান সিদ্দীকী, প্রোগ্রামার, পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা

সম্পাদনা:

আনীর চৌধুরী, পলিসি অ্যাডভাইজার, এটুআই
ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পরিচালক, এটুআই
মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই
মোহাম্মদ হোসেন সরকার, কনসালটেন্ট, এটুআই
মোঃ ফিরোজ কবীর, কনসালটেন্ট, এটুআই
মোঃ মামুন কবীর, উপজেলা সমবায় অফিসার, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়

সহযোগিতা:

কে এ এম মোর্শেদ, অ্যাসিস্ট্যান্ট কান্ট্রি ডিরেক্টর, ইউএনডিপি
আফতাব আহমদ, প্রোগ্রাম অ্যানালিস্ট, ইউএনডিপি
মিজানুর রহমান, এডমিন স্পেশালিস্ট, এটুআই
নাঈমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিত বিশেষজ্ঞ, এটুআই
ফরহাদ জাহিদ শেখ, আইটি ম্যানেজার, এটুআই
জোবায়ের আলম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই
ফারাবি তারানুম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

প্রচ্ছদ পরিকল্পনা ও সমন্বয়:

এরশাদুল হামিদ পাভেল, কমিউনিকেশন এসোসিয়েট
এবং কমিউনিকেশন অ্যান্ড পার্টনারশীপ টিম, এটুআই

ডিজাইন ও মুদ্রণ:

রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং
কে আর প্লাজা, ৩১ পুরানা পল্টন, ফোন: ০২-৯৫১৩২৪৮



মুখবন্ধ

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য ছিল সেবাগ্রহীতাদেরকে প্রাপ্য সেবা সম্পর্কে অবহিত করা। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকারি সেবাপ্রাপ্তির সময়, ব্যয় এবং সেবা প্রদানকারী অফিসে সেবাগ্রহীতার গমন সংখ্যা (Time, Cost & Visit-TCV) গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য বিষয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-তে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নাগরিকবান্ধব সেবা প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপ করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশমালায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification-SPS) অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যা সেবার মানোন্নয়নে সরকারি কর্মকর্তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হচ্ছে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবা প্রদানে সক্ষম ও গতিশীল করা এবং তাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর হওয়ার পর সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতার সৃষ্টি হয়েছে। এসব বিবেচনায় জনসন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের বিস্তারিত তথ্যাবলি একই স্থানে (Single Access Point) সন্নিবেশ ও বিশ্লেষণ করার জন্য 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই প্রোফাইলে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিধিবিধান এবং সেবা না পেলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি মাইলফলক।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়নের সঙ্গে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়, পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড এবং এটুআই প্রোগ্রামের সকল কর্মকর্তাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এই বইটি সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ধারণাকে আরও স্বচ্ছ করবে এবং সেবা পদ্ধতি সহজ করতে তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে। সবচেয়ে বড় কথা, সেবাগ্রহীতাগণের জন্য বইটি বিশেষ উপকারে আসবে বলে আমি বিশ্বাস করি।

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব



ভূমিকা

বিশ্বায়নের এ যুগে অপরাপর দেশের সাথে তাল মিলিয়ে প্রত্যাশিত মানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসন্তুষ্টি বিধান এবং নাগরিক সেবার প্রতিশ্রুতিস্বরূপ বর্তমান সরকার ২০০৯ সাল থেকে সরকারি অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন এবং এর বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এছাড়া, সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা সৃষ্টির লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর করা হয়। মে, ২০১৪ সালে তথ্য কমিশন কর্তৃক স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা জারি করা হয়েছে। উল্লিখিত উদ্যোগসমূহ জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সেবার মান উন্নীতকরণে ইতোমধ্যেই অবদান রাখতে শুরু করেছে।

রূপকল্প-২০২১ এর লক্ষ্যসমূহ অর্জনে একটি দক্ষ এবং জনবান্ধব প্রশাসনের বিকল্প নেই। এ কথা অনস্বীকার্য যে, তথ্য-প্রযুক্তির উৎকর্ষতা এবং আধুনিক প্রশিক্ষণের ফলে সরকারি দপ্তরে কাজের দক্ষতা এবং পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে, আবার শিক্ষায় প্রাধিকারতা ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে জনপ্রত্যাশাও ক্রমান্বয়ে বেড়ে চলেছে। সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমানে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি কাজে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি করা হয়েছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৫৯-২৬২ নং নির্দেশনায় যথাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification), সেবা-ডেস্ক (Help Desk) স্থাপন এবং নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

কম খরচে, দ্রুত জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ প্রয়োজন। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপগুলোর অনুপূঞ্জ বিশ্লেষণ জরুরি। এই বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পশ্চাৎগতি, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে।

সেবা প্রদানে অধিকতর সম্পৃক্ততা বিবেচনায় উপজেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ২২টি অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ১৪টি অধিদপ্তর/সংস্থার সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন প্রথম পর্যায়ে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময় ও কাগজপত্র, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিধিবিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিকল্পনা প্রণয়ন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং সেমিনার, কর্মশালা ও মুখোমুখি আলোচনার মাধ্যমে পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রণীত 'খসড়া সেবা প্রোফাইল' টি পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে চূড়ান্ত করা হয়েছে।

যাঁদের অক্লান্ত পরিশ্রম, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার ফলে এই সেবা প্রোফাইল প্রণীত এবং প্রকাশিত হতে যাচ্ছে তাঁরা সবাই প্রশংসার দাবিদার। পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড ও এর আওতাধীন দপ্তরের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক সহযোগিতা ছাড়া এই প্রোফাইল প্রণয়ন দুঃসাধ্য ছিল। এই প্রোফাইল প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ইউএনডিপি এবং ইউএসএইড'র কর্মকর্তাগণ মূল্যবান পরামর্শ ও সক্রিয় সহযোগিতা প্রদান করেছেন। এই সেবা প্রোফাইল তৈরিতে এটুআই প্রোগ্রামের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ নিরলসভাবে কাজ করেছেন, যার ফলে বাংলা ভাষায় প্রথমবারের মতো এ ধরনের পুস্তক প্রকাশিত হতে যাচ্ছে। যাঁরা বিভিন্ন সেমিনার, কর্মশালা এবং আলোচনায় মতামত দিয়ে এ পুস্তককে সমৃদ্ধ করেছেন তাঁদের প্রতিও কৃতজ্ঞতা রইল। এই সেবা প্রোফাইলে কোনো ভুল-ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা sps@a2i.pmo.gov.bd ঠিকানায় ই-মেইল করার জন্য অনুরোধ করছি।

মোঃ আবুল কালাম আজাদ

মুখ্য সচিব

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও সভাপতি

প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটি, এটুআই



সেবা প্রোফাইল: বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড

প্রকল্প-২০২১ বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে দেশে সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও কাজিফত মানের সেবা প্রদানে বাংলাদেশ সরকার অঙ্গীকারাবদ্ধ। প্রচলিত প্রশাসন ব্যবস্থাকে পরিবর্তন করে সকল নাগরিক সেবা প্রদান প্রক্রিয়া অধিকতর জনবান্ধব এবং সহজলভ্য করার জন্য সরকারি সেবার উদ্ভাবনকে বিশেষ গুরুত্ব প্রদান করা হয়েছে। জনপ্রত্যাশা পূরণের লক্ষ্যে সরকারের নতুন নীতিনির্ধারণী পদক্ষেপের ধারাবাহিকতায় সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এ সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter) এবং সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের (Service Process Simplification-SPS) বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। জনসন্তুষ্টি অর্জনের বিষয়টি সরকার অনুধাবন করে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড ও এটুআই প্রোগ্রামের যৌথ উদ্যোগে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের 'সেবা প্রোফাইল' বই আকারে এবং অনলাইনে প্রকাশিত হতে যাচ্ছে জেনে আমি খুবই আনন্দিত।

এ সেবা প্রোফাইলের মাধ্যমে কোনো নির্দিষ্ট সেবার সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, কোথা থেকে সেবা পাওয়া যাবে, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কী কী কাগজপত্র লাগে, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত আইন-কানুন, বিধি-বিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারের উপায় ও পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সন্নিবেশ করা হয়েছে। আশা করা যায় এ উদ্যোগের ফলে সেবা প্রদানে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হবে এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি কমে আসবে।

প্রাথমিক পর্যায়ে প্রণীত নাগরিক সেবা-সংবলিত এই সেবা প্রোফাইল বইটি পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট সকলের অভিমত ও পরামর্শের ভিত্তিতে আরও সমৃদ্ধ হবে বলে আশা করছি। এই সেবা প্রোফাইল প্রকাশনার সাথে সম্পৃক্ত সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

মনোয়ার ইসলাম, এনডিসি
সচিব

বিদ্যুৎ বিভাগ

বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



Empowered lives.
Resilient nations.

Message

The Government of Bangladesh has undertaken various initiatives to link its citizens with public services, reducing the time and cost associated with accessing services and increasing the effectiveness and efficiency of public service delivery.

This Service Profile book aims to apprise citizens of the services being provided from public offices. It has been designed entirely with the citizen in mind, providing a single point for service information and further simplifying the process of accessing public services. The Service Profile explains in detail the relevant laws, the administrative process, the cost and the time required to avail public services currently being offered across 36 Directorates. Additionally, it provides practical information on service providing departments, including the scope of service that citizens can expect, the steps to obtaining a service, and the relevant contact information. It integrates the recent opportunities being offered through Information Communication Technology, including the provision of online and mobile e-services. By providing this Service Profile, the government is further empowering its citizens to initiate and accelerate the process of accessing the information and services available to them.

The Government of Bangladesh can be proud of its recent achievements in enhancing public service delivery to its citizens. A number of regional and global counterparts have expressed their desire to learn of the information-led developments occurring in Bangladesh. I am pleased with the support the Access to Information (A2I) project has provided, and this first ever Service Profile book is a testament to the tireless efforts of our government counterparts and project staff. I thank our partners for their ongoing commitment, particularly the US Agency for International Development.

I am sure this Service Profile book will facilitate local government in effectively responding to the demand of citizens and in the ongoing strengthening of public service delivery and reform of public administration.

Pauline Tamesis

Country Director
UNDP-Bangladesh

সূচিপত্র

অধ্যায়-১

১. বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- প্রোফাইল	২
১.১ একনজরে পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	২
১.২ বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- পরিচিতি	২
১.৩ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড-অর্গানোগ্রাম	৩
১.৪ বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- কার্যপরিধি	৪
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস	৫
১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম	৫
১.৭ একনজরে জেলা অফিস	৬
১.৮ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম	৬
১.৯ একনজরে উপজেলা অফিস	৭
১.১০ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম	৭

অধ্যায়-২

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি	১০
২.১ নাগরিক- সেবার তালিকা (প্রধান কার্যালয়/জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে)	১০
২.২ নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি	১১

অধ্যায়-৩

৩. নাগরিক- সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ	১৬
৩.১ সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিল আদায়	১৬
৩.১.১ সেবা প্রোফাইল	১৬
৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ	১৭
৩.২ সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি	১৮
৩.২.১ সেবার প্রোফাইল	১৮
৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ	১৯
৩.৩ সেবার নাম: বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	২০
৩.৩.১ সেবার প্রোফাইল	২০
৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ	২১
৩.৪ সেবার নাম: অনলাইনে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য আবেদন	২২
৩.৪.১ সেবার প্রোফাইল	২২
৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ	২৪

Acronyms and Abbreviations

সেবা প্রোফাইল বুকের তালিকা	২৭
----------------------------	----



জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

অধ্যায় ১

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড: প্রোফাইল

- বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের পরিচিতি
- বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের কার্যপরিধি
- বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের সাংগঠনিক কাঠামো

১. বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- প্রোফাইল

১.১ একনজরে পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড					
প্রতিষ্ঠানের নাম	বাংলা	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড			
	ইংরেজি	Bangladesh Rural Electrification Board			
	সংক্ষিপ্ত	বাপবিবো			
অফিস প্রধানের পদবি	চেয়ারম্যান	নিয়ন্ত্রণকারী বিভাগ/মন্ত্রণালয়	বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ, জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়		
বিভাগীয় অফিস সংখ্যা			জেলা অফিস সংখ্যা	উপজেলা অফিস সংখ্যা	জনবল
৮			৭২	৩১১	৩০,০০০ (মোট জনবল)
যোগাযোগের তথ্যাবলি	ঠিকানা	নিকুঞ্জ-২, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯ www.reb.gov.bd www.bangladesh.gov.bd	ফোন নং	৮৮-০২-৮৯০০৫১৩	
			ফ্যাক্স নং	৮৮-০২-৮৯১৬৪০০	
			ই-মেইল	chairman@reb.gov.bd	
			মোবাইল নং	৮৮০১৭৬৯৪০০০০০	

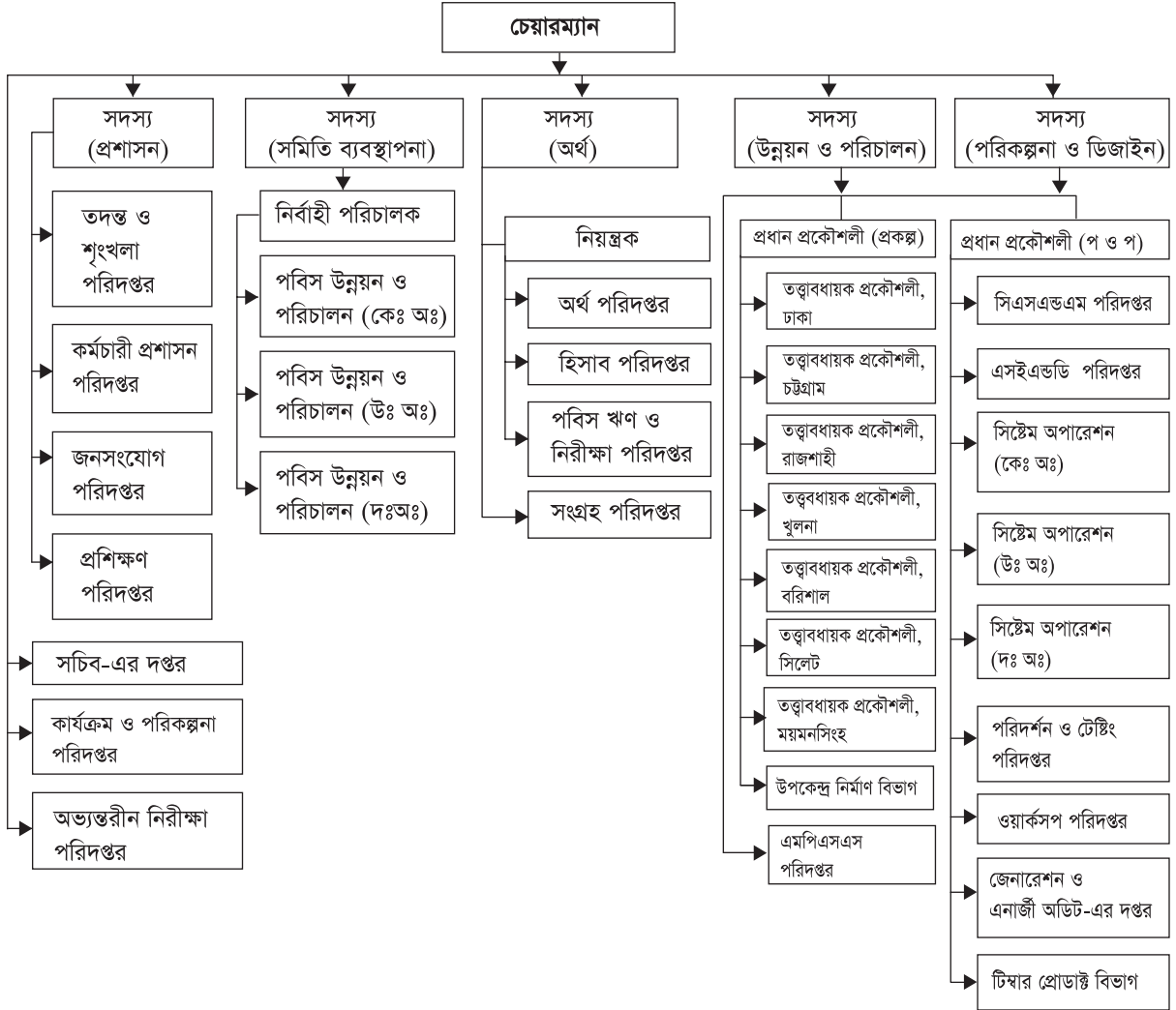
১.২ বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- পরিচিতি

১৯৭৭ সালের ৩১ অক্টোবর পল্লী বিদ্যুতায়ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে এক অধ্যাদেশের মাধ্যমে পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড ইতিবাচক ভূমিকা পালন করে চলছে। বর্তমানে উক্ত অধ্যাদেশ রহিতকরত বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড আইন-২০১৩ জাতীয় সংসদ কর্তৃক পাস হয়েছে। বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ১৯৭৮ সাল থেকে বাংলাদেশের কৃষি, শিল্প ও আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়নে ব্যাপক ভূমিকা রেখে চলেছে। আধুনিক সেচব্যবস্থার মাধ্যমে খাদ্যে স্বয়ংসম্পূর্ণতা অর্জন, বৃহৎ, মাঝারি ও ক্ষুদ্র শিল্পের ব্যাপক প্রসার এবং শিক্ষা, স্বাস্থ্য ও তথ্য প্রযুক্তি বিকাশের ক্ষেত্রে অগ্রণী ভূমিকা পালন করে সারা বাংলাদেশের মানুষের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে কার্যকরী ভূমিকা পালন করছে।

দেশের সার্বিক উন্নয়নের লক্ষ্যে বিদ্যুৎ সরবরাহের অবকাঠামো সৃষ্টির মাধ্যমে কৃষি উন্নয়ন, গ্রামীণ শিল্পায়ন, বেকার সমস্যার সমাধান ও উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে “লাভ নয়, লোকসান নয়” এবং “গ্রাহকগণই প্রকৃত মালিক” ধারণার ভিত্তিতে পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কাজ করে। দেশীয় সম্পদের সূষ্ঠি ব্যবহার এবং প্রাপ্ত বৈদেশিক সহায়তাকে পরিপূর্ণভাবে কাজে লাগিয়ে পল্লী বিদ্যুতায়ন কার্যক্রম গ্রামীণ আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে। সমিতিকে আর্থিকভাবে স্বনির্ভর করার লক্ষ্যে নিয়মতান্ত্রিকভাবে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা, সংযোগপ্রাপ্ত সকল সম্মানিত গ্রাহকগণের নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল আদায় করা, ট্রান্সফরমার ছুরিরোধে সহায়তা করা এবং সমিতির দৈনন্দিন কাজে সহযোগিতা করাসহ সম্ভাব্য সকল ক্ষেত্রে বিদ্যুতের যথাযথ ব্যবহারের মাধ্যমে সমিতির উত্তরোত্তর সমৃদ্ধিতে সংশ্লিষ্ট সকলের ভূমিকা রাখা জরুরি। উল্লেখ্য, বর্তমানে সারা বাংলাদেশে ৭২টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির কার্যক্রম চলমান আছে।



১.৩ বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড-অর্গানোগ্রাম



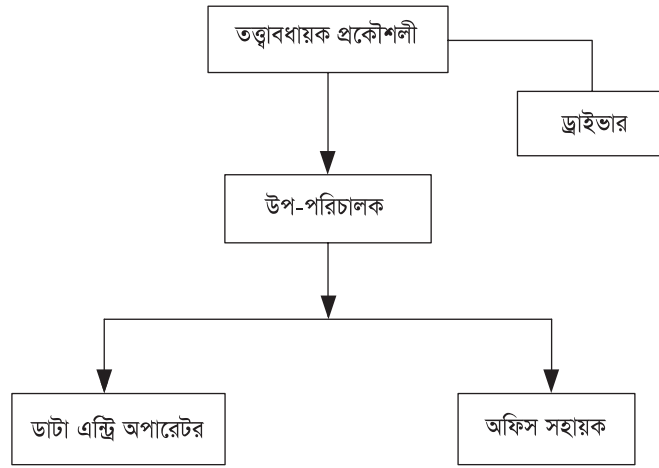
১.৪ বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড- কার্যপরিধি

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের মাধ্যমে সরাসরি নাগরিককে প্রদেয় সেবাগুলো নিম্নরূপ:

১. নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সেবা প্রদান
২. নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান
৩. ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিসের মাধ্যমে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ/বিল/মিটার-সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থা করা
৪. বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ গ্রহণ এবং পুনঃবিদ্যুৎ সংযোগের ব্যবস্থা করা
৫. UISC/অনলাইনে ব্যাংকের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল আদায়
৬. এসএমএস বিল আদায়
৭. ক্যাশ কাউন্টারে বিল আদায়
৮. বিদ্যুৎ বিল পরিশোধসংক্রান্ত সনদ প্রদান ইত্যাদি।

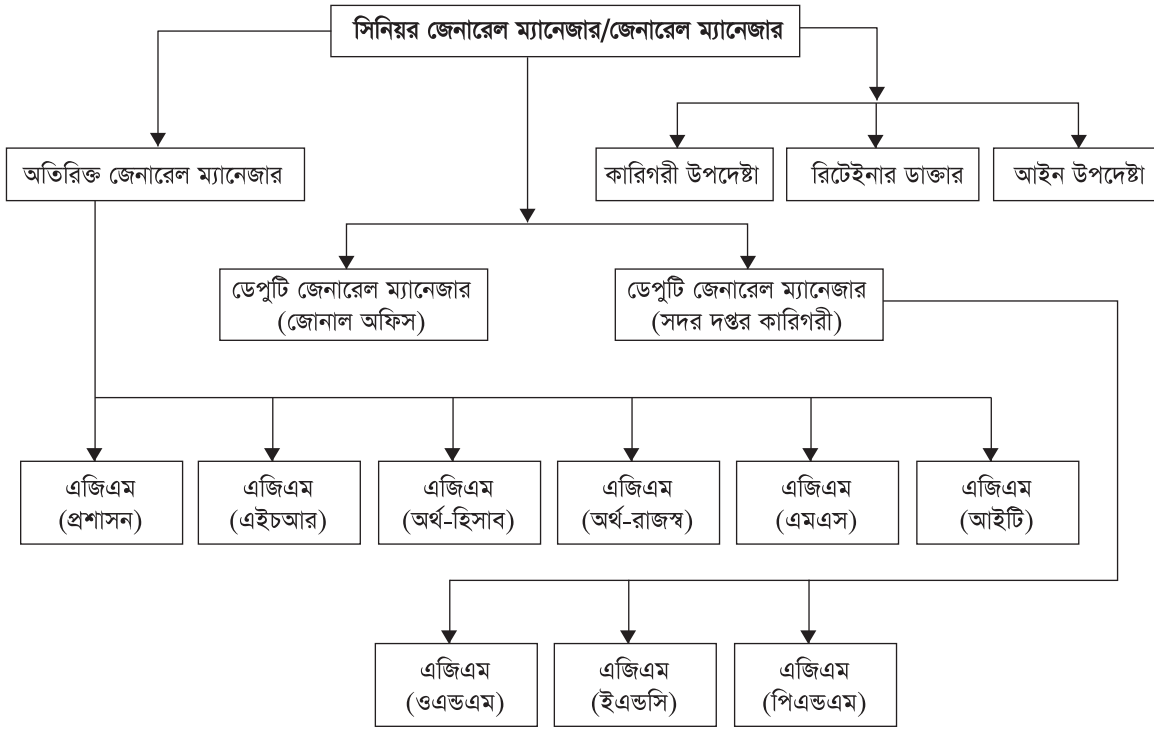
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস		
নাম	বাংলা	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী অফিস
	ইংরেজি	Superintendent Engineer Office
	সংক্ষিপ্ত	এসই অফিস
অফিস সংখ্যা	৮	
অফিস প্রধানের পদবি	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী	
জনবল	৭ জন	

১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম



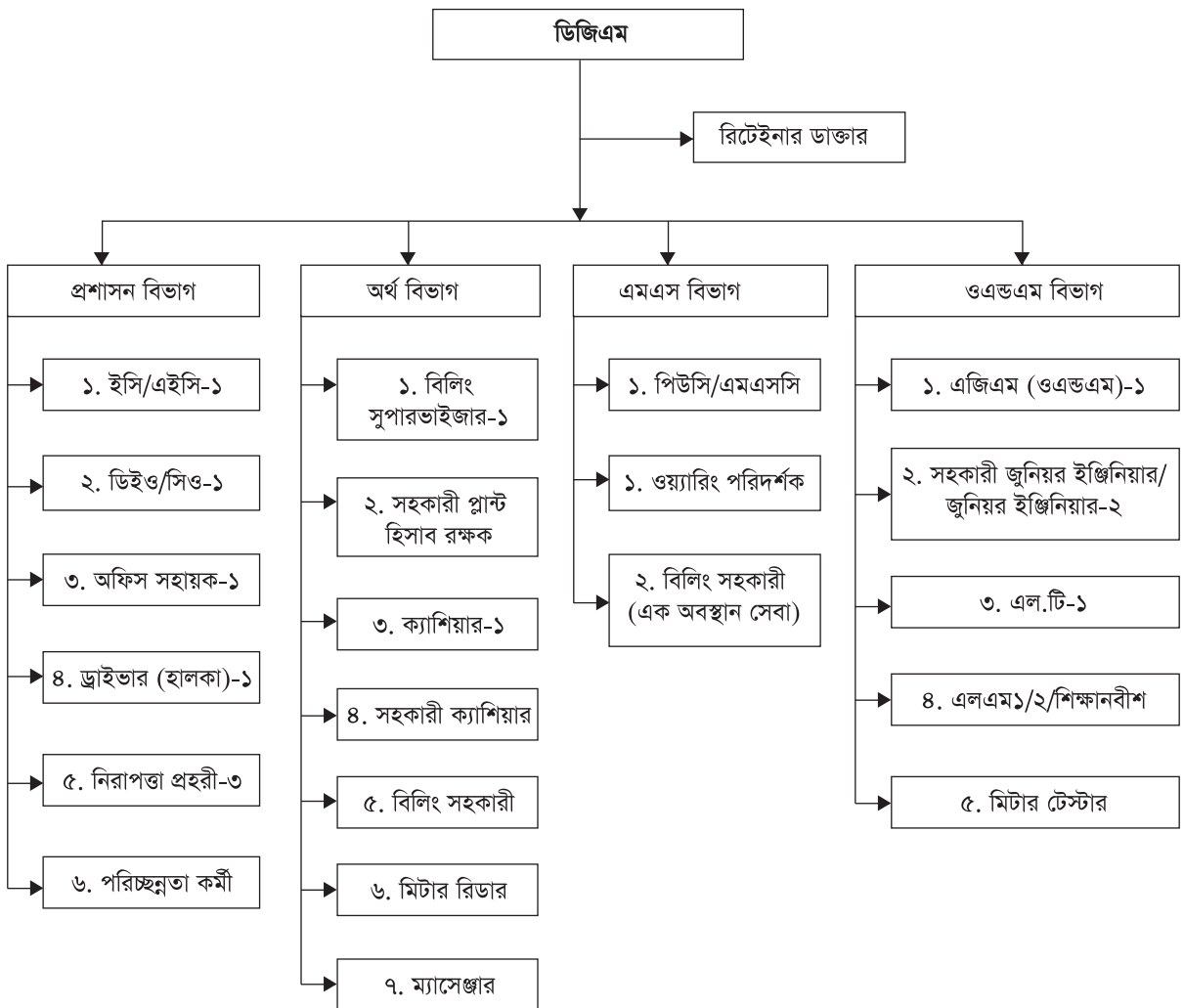
১.৭ একনজরে জেলা অফিস		
নাম	বাংলা	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
	ইংরেজি	Palli Biddut Samity
	সংক্ষিপ্ত	পবিস
অফিস সংখ্যা	৭২	
অফিস প্রধানের পদবি	সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার/জেনারেল ম্যানেজার	
জনবল	১৫০ জন	

১.৮ জেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম



১.৯ একনজরে উপজেলা অফিস		
নাম	বাংলা	জোনাল অফিস
	ইংরেজি	Zonal Office (DGM Office)
	সংক্ষিপ্ত	Z.O.
অফিস সংখ্যা	৩১৫	
অফিস প্রধানের পদবি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	
জনবল	৩০ জন	

১.১০ উপজেলা অফিসের অর্গানোগ্রাম





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)	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ক্ষি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে বার্ষিক পরবর্তী প্রতিষ্ঠানকারী 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 অপারেটরের আউটলেট সেন্টার	বিদ্যুৎ বিল আদায়	১. এজিএম ফাইন্যান্স ২. ক্যাশিয়ার ৩. ব্যাংকের ম্যানেজার ৪. ব্যাংকের ক্যাশিয়ার ৫. ইউডিসির উদ্যোক্তা ৬. মোবাইল অপারেটর	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি কর্তৃক সরবরাহকৃত বিদ্যুৎ বিলের কপি সহ ইউডিসি, ব্যাংকের কাশ 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 বিলটির অভিযোগ নিষ্পত্তি	১. এজিএম (ওএডএম) ২. জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার ৩. লাইনম্যান	কোথাও বিদ্যুৎ বিলটি হলে জনগণ সরাসরি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির অফিসে অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। আবেদনপ্রাপ্তির পর তা লাইন ফ্রুকে মালামাল ও যানবাহনসহ দ্রুত ঘটনাস্থলে গিয়ে লাইন মেরামতের দায়িত্ব প্রদান করা হয়। লাইন ফ্রু ঘটনা স্থলে গিয়ে সার্বিক পরিস্থিতি অনুযায়ী বিদ্যুৎ বিলটির 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 প্রতি বছর 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 গতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে বার্ষিক হলে পরবর্তী প্রতিবন্ধকারী 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. ওয়ারিং পরিদর্শক	বিদ্যুতের নতুন সংযোগ স্থাপনের জন্য আবেদনকারীকে উপজেলা/জেলা পল্লী বিদ্যুৎ অফিসে আবেদন করতে হয় এবং কাশ শাখায় সমীক্ষা ফি জমা দিতে হয়। অতঃপর সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধান ওয়ারিং পরিদর্শককে প্রাথমিক সমীক্ষার জন্য দায়িত্ব প্রদান করেন। ওয়ারিং 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 ওয়ারিং সম্পাদন করবেন এবং ওয়ারিং যথাযথ আছে কিনা তা ওয়ারিং পরিদর্শক পরিদর্শন করে রিপোর্ট প্রদান করেন। রিপোর্ট যথাযথ থাকলে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদানের জন্য গ্রাহককে কাশ 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 তদুর্ধ্বের 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 (রেজিন) 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 জিপি: ২৫০০.০০ টাকা এলাপি: 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 ক্ষেত্রে 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)	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে বার্ষিক হলে পরবর্তী প্রতিষ্ঠানকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
						<p>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 × অঞ্চলজি) যেমন ৫ অঞ্চলজি = ১২৫ × ৫ × ৫ = ৩১২৫.০০ টাকা সর্বনিম্ন অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল = ৩০০০.০০ টাকা)। গভীর (নলকূপ) এর ক্ষেত্রে প্রতি অঞ্চলজি ১০০০.০০ টাকা হিসাবে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল নিতে হবে। যেমন- ২৫ অঞ্চলজি 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।</p> <p>* পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ও ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী লাইন নির্মাণের খরচ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) * পবিস নির্দেশিকা ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী নিরাপত্তা জামানত প্রদান</p>		



জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

অধ্যায় ৩

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ:

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

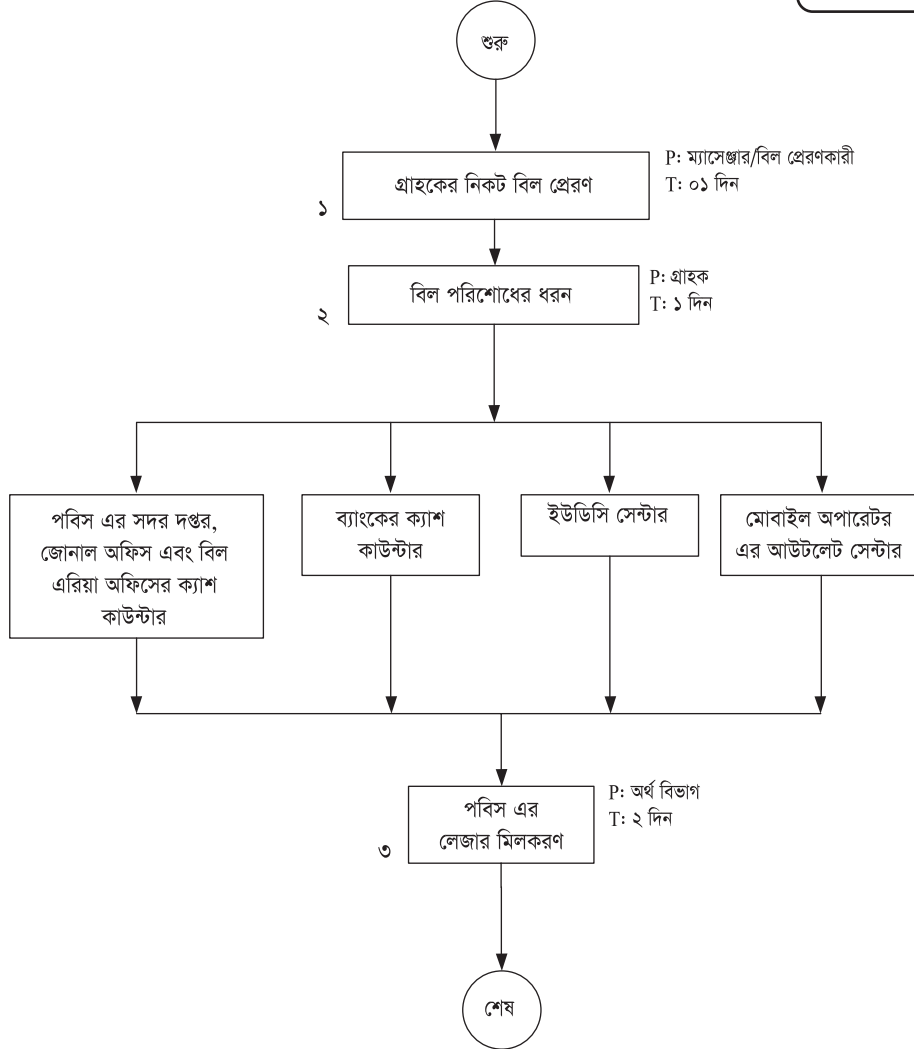
৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

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 ফাইনাল 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

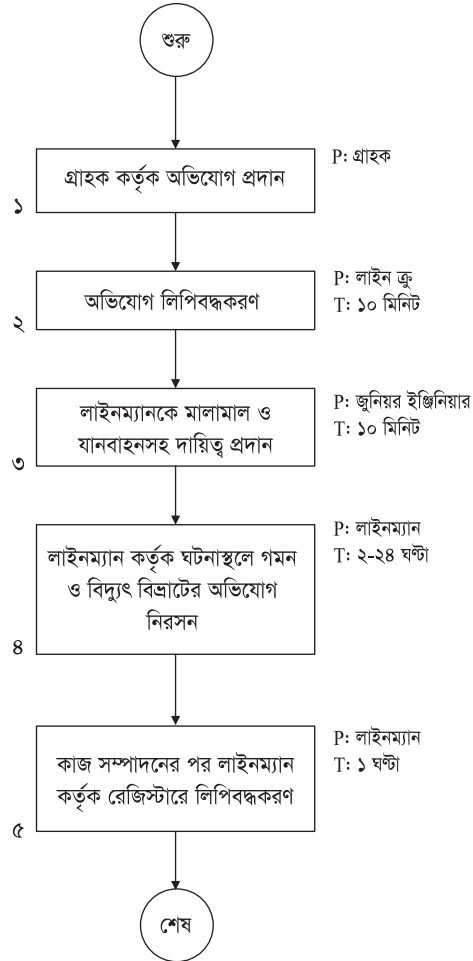


৩.২ সেবার নাম: বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অভিযোগ নিষ্পত্তি			
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	১. এজিএম (ওএন্ডএম) ২. জুনিয়র ইঞ্জি: ৩. লাইনম্যান	সমিতির অভিযোগ কেন্দ্র	২-২৪ ঘণ্টা
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	কোথাও বিদ্যুৎ বিদ্রাট হলে জনগণ সরাসরি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির অফিসে অভিযোগ দাখিল করে থাকেন। আবেদনপ্রাপ্তির পর তা লাইন ত্রুটিকে মালামাল ও যানবাহনসহ দ্রুত ঘটনাস্থলে গিয়ে লাইন মেরামতের দায়িত্ব প্রদান করা হয়। লাইন ত্রু ঘটনাস্থলে গিয়ে সার্বিক পরিস্থিতি অনুযায়ী বিদ্যুৎ বিদ্রাটের বিষয়টি সমাধান করেন এবং গ্রাহককে অবহিত করেন।		
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	মোবাইল ফোন/লিখিতভাবে গ্রাহকের নাম-ঠিকানা এবং বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অবস্থান সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট অভিযোগ করতে হবে		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সমিতির চাহিদা মোতাবেক কাগজপত্র জমা দিতে হবে		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	বিনামূল্যে তবে, প্রয়োজ্য 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

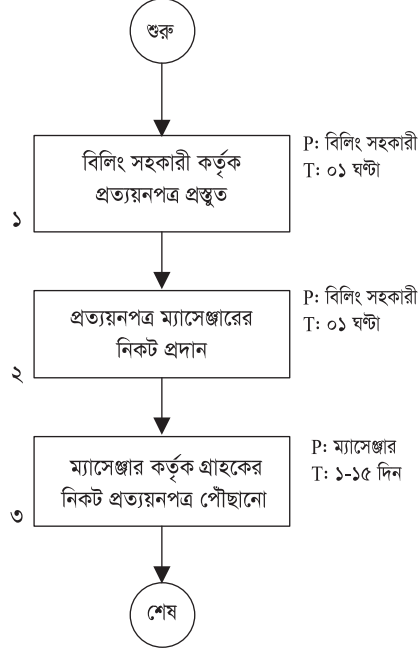


৩.৩ সেবার নাম: বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র			
৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	১. এজিএম (অর্থ) ২. বিলিং সুপারভাইজার ৩. বিলিং সহকারী	সমিতির অর্থ বিভাগ	১-১৫ দিন
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	পবিস 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



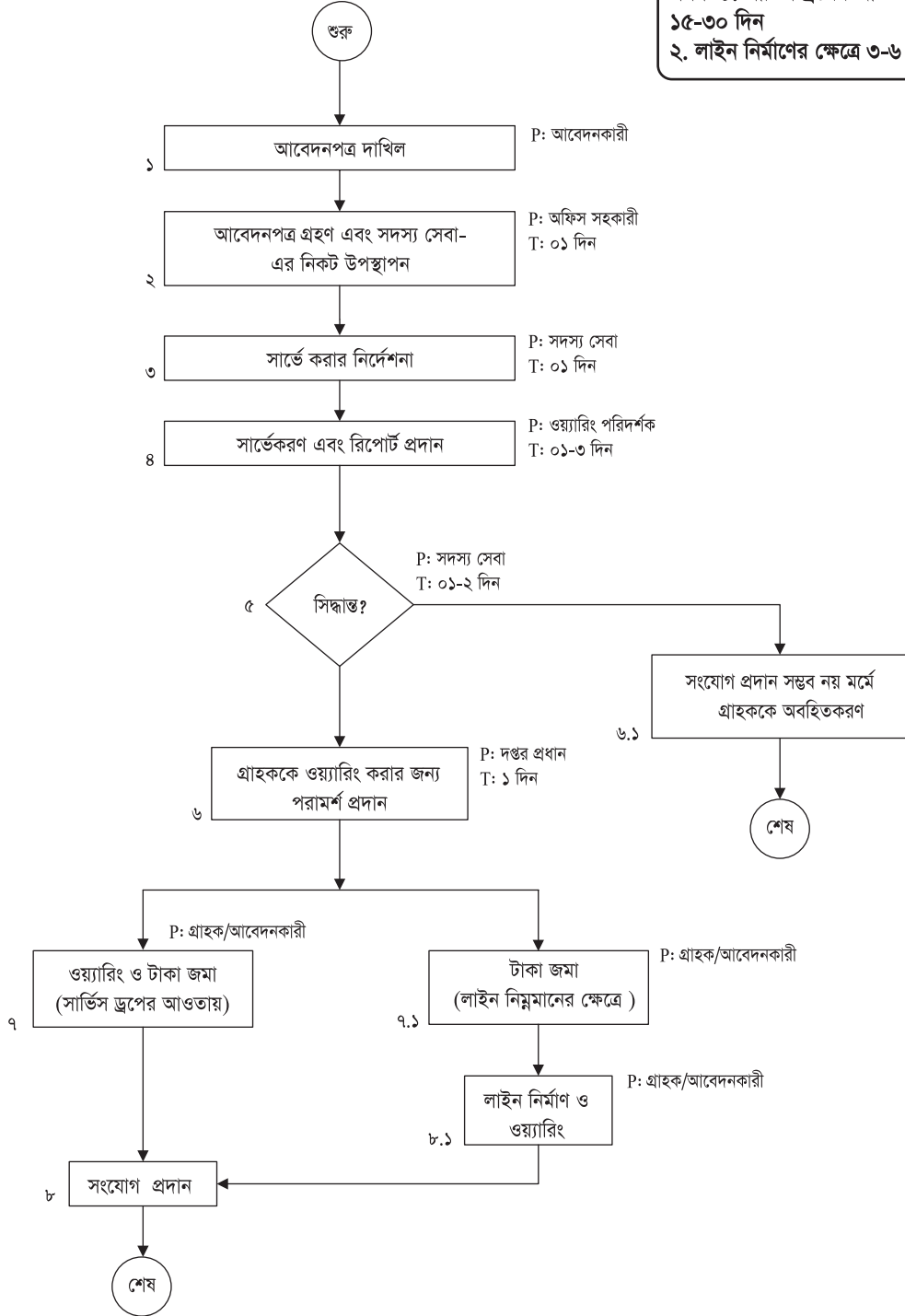
৩.৪ সেবার নাম: অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন			
৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল			
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
পবিস এর সদর দপ্তর, জোনাল অফিস এবং বিলিং এরিয়া অফিস	১. সদস্য সেবা কর্মকর্তা ২. পাওয়ার ইউজ কো-অর্ডিনেটর ৩. ওয়্যারিং পরিদর্শক	এক অবস্থানে 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 প্রয়োজ্য 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 করা সহ সংশ্লিষ্ট ফি জমার রসিদ দাখিল করতে হয়।		
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	<p>নতুন সংযোগের জন্য আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হবে</p> <ul style="list-style-type: none"> ● সংযোগ গ্রহণকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি সত্যায়িত ছবি ● জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি ● লোড চাহিদার কাগজপত্র ● জমি/ভবনের ভাড়ার দলিল (যদি প্রয়োজ্য হয়) ● ভাড়ার ক্ষেত্রে মালিকের সম্মতিপত্রের দলিল ● পূর্বের কোনো সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি ● অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহক শ্রেণির বিবরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ● ট্রেড লাইসেন্স (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ● সংযোগস্থলের নির্দেশক নকশা ● শিল্পপ্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন। ● পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট প্লান্ট স্থাপন (শিল্প ও বৃহৎ বাণিজ্যিকের 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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) 		
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	<p>নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি</p> <p>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 তদুর্ধ্বের গ্রুপ সংবলিত আবেদনের ক্ষেত্রে (নির্ধারিত): ২০০০.০০ টাকা</p> <p>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</p>		

<p>প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ</p>	<p>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 উর্ধ্বে সংযুক্ত লোড (কি.ও. অথবা কেভিএ \times ০.৯০) \times ৮ ঘণ্টা \times ২৫ দিন \times ২ মাস \times বিদ্যুৎ মূল্য হার (টাকা/প্রতি কি.ও.ঘ. সেচ (অগভীর নলকূপ সংযোগের ক্ষেত্রে জামানতের পরিবর্তে অগ্রিম বিদ্যুৎ বিল (১২৫.০০ টাকা \times ৫ মাস \times অশ্বশক্তি) যেমন ৫ অশ্বশক্তি = $125 \times 5 \times 5 = 3125.00$ 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 $25 \times 1000 = 25000.00$ টাকা। স্ট্রীট লাইট এর ক্ষেত্রে ৬ মাসের মিনিমাম বিদ্যুৎ বিল অর্থাৎ $250 \times 6 = 1500.00$ টাকা। জি.পি/এলপি এর ক্ষেত্রে চুক্তিবদ্ধ লোড \times ৮ ঘণ্টা \times ২৫ দিন \times ২ মাস রেট। অথবা, প্রতি কি. ও. ১৭২০ টাকা হিসেবে। যেমন- ৩০ কি.ও. এর জামানত $30 \times 8 \times 25 \times 2 \times 8.70 = 51,600$ টাকা।</p> <p>* পবিস নির্দেশিকা ১০০ সিরিজ, ও ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী লাইন নির্মাণের খরচ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) * পবিস নির্দেশিকা ৩০০ সিরিজ অনুযায়ী নিরাপত্তা জামানত প্রদান</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>
<p>সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ</p>	<p>ক) নাগরিক পর্যায় সঠিক তথ্য দিতে না পারা খ) সরকারি পর্যায় অনেক ক্ষেত্রে মালামালের স্বল্পতা</p>
<p>বিবিধ/অন্যান্য</p>	

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: অনলাইনে নতুন সংযোগ আবেদন

ধাপ সংখ্যা: ৮টি
সম্পৃক্ত জনবল: গড়ে ১৫ জন
সময়: ১. সার্ভিস ড্রপের আওতায়
১৫-৩০ দিন
২. লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে ৩-৬ মাস



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
নিপার	নির্মাণ পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ
কিও	কিলোওয়াট



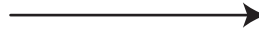
Ovals mark represents the first step and the final step of the process
ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।



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।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের যে সকল দপ্তরের সেবা প্রোফাইল বুক প্রণয়ন করা হয়েছে তার তালিকা			
প্রোফাইল বুক কোড	অফিসের নাম	অধিদপ্তর/সংস্থার নাম	মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম
উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
১/৩৬	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের দপ্তর	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
২/৩৬	উপজেলা ভূমি অফিস	ভূমি মন্ত্রণালয়
৩/৩৬	উপজেলা কৃষি অফিস	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কৃষি মন্ত্রণালয়
৪/৩৬	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৫/৩৬	উপজেলা প্রকৌশলী কার্যালয়, এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
৬/৩৬	সার্কেল/থানা	পুলিশ হেড কোয়ার্টার্স	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৭/৩৬	উপজেলা মৎস্য অফিস	মৎস্য অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৮/৩৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৯/৩৬	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজসেবা অধিদপ্তর	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০/৩৬	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১১/৩৬	উপজেলা শিক্ষা অফিস	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
১২/৩৬	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১৩/৩৬	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিস	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৪/৩৬	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
১৫/৩৬	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক অফিস	খাদ্য অধিদপ্তর	খাদ্য মন্ত্রণালয়
১৬/৩৬	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	কেন্দ্রীয় জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস (সিজিএ)	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
১৭/৩৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন অফিস	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
১৮/৩৬	উপজেলা সমবায় অফিস	সমবায় অধিদপ্তর	
১৯/৩৬	সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী অফিস, জনস্বাস্থ্য	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
২০/৩৬	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২১/৩৬	উপজেলা পরিসংখ্যান অফিস	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো	পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ
২২/৩৬	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
২৩/৩৬	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ	বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৪/৩৬	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২৫/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, গণপূর্ত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
২৬/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৭/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, বিদ্যুৎ	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড	বিদ্যুৎ বিভাগ
২৮/৩৬	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	
২৯/৩৬	উপ-আঞ্চলিক কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৩০/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর, বিডরিউডিবি	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৩১/৩৬	জেলা তথ্য অফিসারের কার্যালয়	গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	তথ্য মন্ত্রণালয়
৩২/৩৬	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস	জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
৩৩/৩৬	শিল্প সহায়ক কেন্দ্র, বিসিক	বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প করপোরেশন	শিল্প মন্ত্রণালয়
৩৪/৩৬	জেলা ক্রীড়া অফিস	ক্রীড়া পরিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৩৫/৩৬	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, জেলা কার্যালয়	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৬/৩৬	জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বাংলাদেশ শিশু একাডেমী	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৭/৩৭	নাগরিক সেবা তথ্য সারণি (৩৬টি অধিদপ্তর/সংস্থা)		



জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



মতামত প্রেরণ ও যোগাযোগ:

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২১৫

৮৮-০২-৫৮১৫৪১৭৬
৮৮-০২-৯১৪৪৮৪৮
৮৮-০২-৯১০২৩৯৯

৮৮-০২-৯১১২২৭৬

sps@a2i.pmo.gov.bd www.a2i.pmo.gov.bd

f /a2ibangladesh
y /a2ibangladesh
t /a2i_bd