

সিটিজেন চার্টার নাগরিক সেবা (গ্রাহক সেবা)						
ক্র.নং.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ সেবা প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নাম্বার ও ই-মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১	নতুন সংযোগ	০১। অনলাইন আবেদনের মাধ্যমে ০২। অস্থায়ী ও নির্মাণ সংযোগের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে এক অবস্থান সেবা কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	আবাসিক, বাণিজ্যিক ও সিআই নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি, ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (খ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/নাম জারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকারের সনদ; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি; (ঘ) বহুতল ভবনের (১০তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নিনির্বাপন সার্টিফিকেট; (ঙ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (চ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্লান; (ছ) সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভার ক্ষেত্রে গ্রাহকের আয়কর প্রত্যয়ন বা টিন সার্টিফিকেট; শিল্প সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি, ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (খ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/নাম জারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকারের সনদ; (গ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি; (ঘ) রাজউক/সিডিএ/কেডিএ/আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্লান হোল্ডিং নম্বর(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (ঙ)বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নিনির্বাপন সার্টিফিকেট; (চ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্লান; সামাজিক বা বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য বা নির্মাণ কাজের জন্য, অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির তালিকাঃ (ক) মনোনীত ব্যক্তির ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। (খ) মনোনীত ব্যক্তির জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। (গ) সামাজিক/ বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র। (ঘ) ডেভলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব এটর্নি। সেচ সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির তালিকাঃ (ক) ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। (খ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। (গ) সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র	১। স্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে আবেদন ফি ১ ফেজ এলটি সংযোগঃ ১২০/- (একশত বিশ) টাকা ৩ ফেজ এলটি সংযোগঃ ৩৬০/- (তিনশত ষাট) টাকা এমটি/এইচটি সংযোগঃ ১২০০/- (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটি সংযোগঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা ২। অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে আবেদন ফি ১ ফেজ এলটি সংযোগঃ ৩০০/- (তিনশত) টাকা ৩ ফেজ এলটি সংযোগঃ ৬০০/- (ছয়শত) টাকা এমটি সংযোগঃ ১২০০/- (এক হাজার দুইশত) টাকা ৩। নিরাপত্তা জামানত আবাসিক ও সেচ সংযোগের ক্ষেত্রে (ক) ০২ কিঃ ওঃ পর্যন্ত ৪৮০(চারশত আশি) টাকা প্রতি কিঃ ওঃ (খ) ০২ কিঃ ওঃ উর্ধ্বে ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা প্রতি কিঃ ওঃ। সি আই, বাণিজ্যিক, শিল্প ও অন্যান্য সংযোগের ক্ষেত্রে (ক) ৮০ কিঃ ওঃ পর্যন্ত ৯৬০(নয়শত ষাট) টাকা প্রতি কিঃ ওঃ (খ) ৮০ কিঃ ওঃ উর্ধ্বে ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা প্রতি কিঃ ওঃ।	১। এলটি আবাসিক সংযোগের ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণ ব্যতিত ০৭ (সাত) কার্যদিবস ০২। সকল শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণ ব্যতিত ১৮ (আঠার) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakunda@gmail.com
০২	বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	০১। এক ফেজ = ৩৬০ (তিন শত ষাট) +পুণঃ সংযোগ ৩৬০ (তিনশত ষাট) = ৭২০ (সাতশত বিশ) ০২। তিন ফেজ =৯৬০ (নয়শত ষাট) + পুনঃ সংযোগ = ৯৬০ (নয়শত ষাট) সর্বমোট = ১৯২০ (এক হাজার নয়শত বিশ) এমটি/এইচটিঃ ০১। সংযোগ	০১ (এক) কার্যদিবস	এজিএম (অর্থ) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬২ ইমেইল- ctgpbs3sitakunda@gmail.com

				বিচ্ছিন্নকরণ ৬০০০ (ছয় হাজার) + পুনঃ সংযোগ ৬০০০ (ছয় হাজার) সর্বমোট=১২০০০ (বার হাজার) ইএইচটিঃ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ১২০০০ (বার হাজার)+ পুনঃ সংযোগ ১২০০০ (বার হাজার) সর্বমোট =২৪০০০ (চব্বিশ হাজার)		
০৩	গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃ সংযোগ	নির্দিষ্ট ফরমে “এক অবস্থান সেবা” কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ১) এক ফেজ=২৪০ (দুইশত চল্লিশ) +২৪০(দুইশত চল্লিশ) = সর্বমোট ৪৮০ (চারশত আশি) টাকা ০২। তিন ফেজ =৪৮০ (চারশত আশি) +৪৮০ (চারশত আশি) =সর্বমোট ৯৬০(নয়শত ষাট) টাকা এমটি/ এইচটি : ১) সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) + পুনঃ সংযোগ করণ ১২০০ (একহাজার দুইশত) =সর্বমোট ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা ইএইচটিঃ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ২৪০০(দুই হাজার চারশত)+ পুনঃ সংযোগ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) =সর্বমোট ৪৮০০ (চার হাজার আটশত)	০১ (এক) কার্যদিবস	এজিএম (অর্থ) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬২ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
০৪	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা চার্জ	সাদা কাগজের আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে “ এক অবস্থান সেবা “ কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ১) এক ফেজ=২৪০ (দুইশত চল্লিশ) টাকা ০২। তিন ফেজ =৪৮০ (চারশত আশি) টাকা ০৩) এলটিসিটি ৭২০ (সাতশত বিশ) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা ইএইচটিঃ ৪৮০০ (চারশত আটশত)	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম(অর্থ) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০ ০৩৬২ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com

০৫	গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আসিনায় মিটার পরিদর্শন চার্জ	সাদা কাগজের আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ০১) এক ফেজ=১৮০ (একশত আশি) ০২) তিন ফেজ =৩৬০ (তিনশত ষাট) ০৩) এলটিসিটি = ৬০০ (ছয়শত) এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত)	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
০৬	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারি রু ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ০১) এক ফেজ = ৩৬০ (তিন শত ষাট) ০২) তিন ফেজ = ৮৪০ (আটশত চল্লিশ) ০৩) এলটিসিটি = ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) এমটি ও এইচটিঃ ৬০০০ (ছয় হাজার) ইএইচটিঃ ১২০০০ (বার হাজার)	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
০৭	গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ০১) এক ফেজ =২৪০ (দুইশত চল্লিশ) ০২) তিন ফেজ = ৬০০ (ছয় শত) এমটি ও এইচটিঃ ১৫০০ (এক হাজার) ইএইচটিঃ ৩০০০ (তিন হাজার)	০২ (দুই) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
০৮	গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন ফি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি ০১) এক ফেজ =১২০ (এক বিশ) ০২) তিন ফেজ = ৩৬০ (তিন ষাট) এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত)	০১ (এক) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
০৯	গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু ফি	নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এলটি , এমটি এইচটি ও ইএইচটি = ২৪০ (দুইশত চল্লিশ)	০১ (এক) কার্যদিবস	এজিএম (অর্থ) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬২ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
১০	গ্রাহকের অনুরোধে ট্রান্সফর্মারের তেল (Transformer Oil) পরীক্ষা	সাদা কাগজের আবেদন/নির্দিষ্ট ফরমে "এক অবস্থান সেবা" কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	এমটি, এইচটি, ইএইচটি =১২০০(এক হাজার দুইশত)	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম(ওএডএম) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০ ০৩৬৩ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com

১১	গ্রাহকের অনুরোধে জরুরী প্রয়োজনে ড্রপআউট ফিউজ কাট-আউটসহ টোলফরমার ভাড়া	সাদা কাগজের আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে " এক অবস্থান সেবা " কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	০১) সর্বোচ্চ ৩০ দিন ২.৫০ টাকা প্রতি কেভিএ/ দিন ০২) ৩০ দিন পর থেকে ৫.০০ টাকা কেভিএ/দিন	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম(ওএন্ডএম) মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০ ০৩৬৩ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
১২	লোড বৃদ্ধি	নির্দিষ্ট ফরমে " এক অবস্থান সেবা " কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	১) আবেদন ফিঃ এলটি ০১ ফেজ=১২০ (একশত বিশ) টাকা ০৩ ফেজ= ৩৬০ (তিনশত ষাট) টাকা এমটি ও এইচটিঃ ১২০০ (এক হাজার দুইশত) টাকা ইএইচটিঃ ২৪০০ (দুই হাজার চারশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
১৩	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন	সাদা কাগজের আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে " এক অবস্থান সেবা " কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রাদির তালিকাঃ (ক) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি, ০১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; (খ) গ্রাহক ক্রয়সূত্রে/ নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি; (গ) মরণোত্তর ওয়ারিশ সূত্রে হলে, মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়ারিশনামা (ঘ) ওয়ারিশগণের না দাবী পত্র ইউনিয়ন চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত (ঙ) আবেদন ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান ও এলাকা পরিচালক কর্তৃক সত্যায়িত	আবেদন ফিঃ ১ ফেজ = ৫০০ (পাঁচশত) টাকা ৩ ফেজ ১৫০০ (এক হাজার পাঁচশত) টাকা	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬১ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com
১৪	বিল সংক্রান্ত অভিযোগ	সাদা কাগজের আবেদন/ নির্দিষ্ট ফরমে " এক অবস্থান সেবা " কাউন্টারে আবেদনের মাধ্যমে	এক অবস্থান সেবা	বিলিং শাখা কর্তৃক (প্রয়োজ্য) ক্ষেত্রে) হিসাব গ্রহণ করা হয়	০৩ (তিন) কার্যদিবস	এজিএম (অর্থ) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৩৬২ ইমেইল- ctgpbs3sitakun da@gmail.com

সকল সেবা মূল্যের সাথে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।