

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড
www.bpdb.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সকলের নিকট নিরবিচ্ছিন্ন মানসম্মত বিদ্যুৎ পৌঁছে দেওয়া।

মিশনঃ টেকসই উন্নয়ন এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিদ্যুতের অব্যাহত প্রবৃদ্ধি উৎপাদন বজায় রাখা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|------------|---|--|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | নতুন সংযোগ | গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে নতুন সংযোগ প্রদান করা হয়। অনলাইনে আবেদনের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://119.40.95.163/ | বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান সহজীকরণের জন্য নতুন বৈদ্যুতিক সংযোগের ক্ষেত্রে আবেদন পত্রের সহিত গ্রাহক ক্যাটাগরী অনুসারে নিম্নবর্ণিত দলিলাদি গ্রহণ করতে হবে। ০১। আবেদনকারীর ছবি-০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ। ০২। আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের (NID) সত্যায়িত কপি। | আবেদন ফিঃ- ১। এলাটি ক) এক ফেজ-১২০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৩৬০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১২০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২৪০০.০০ টাকা | সিঙ্গেল ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ১৮ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|-----------|--------------------|--|---|------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | <p>০৩। জমির মালিকানা দলিল/খতিয়ান/ভাড়ার চুক্তি পত্রের সত্যায়িত কপি।</p> <p>০৪। বৈধ ইলেকট্রিক্যাল লাইসেন্সধারী ঠিকাদার কর্তৃক প্রদত্ত ইন্সটলেশন টেস্ট সার্টিফিকেট।</p> <p>০৫। নতুন সংযোগ হলে পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।</p> <p>০৬। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নক্সা। (এলটি-এ, এলটি-সি ১, এলটি-ই এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>০৭। সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের নির্দেশিকা- http://tinyurl.com/44juu8n8)</p> <p>০৮। সেচ কমিটির অনুমতি পত্র। (এলটি-বি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>০৯। ট্রেড লাইসেন্স/ নিবন্ধন পত্র। এলটি-সি ১, এলটি-ই, এমটি-২, এমটি-৩ এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১০। প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন পত্র/ কমিটির রেজুলেশনের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য)</p> | <p><u>নিরাপত্তা জামানতঃ-</u></p> <p>১। <u>এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ পর্যন্ত)-</u> ৪৮০.০০ টাকা</p> <p>২। <u>এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ এর উর্ধ্বে)-</u> ৭২০.০০ টাকা</p> <p>৩। <u>এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ডি ৩, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)-</u> ৯৬০.০০ টাকা।</p> <p>৪। <u>এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি-</u> ১২০০.০০ টাকা।</p> <p>প্রি-পেইড মিটারের ক্ষেত্রে বিদ্যুৎ বিভাগের সমন্বয়-২ শাখা কর্তৃক জারীকৃত বিদ্যুতের খুচরা মূল্যহার প্রজ্ঞাপনের শর্তাবলী ৪(খ) প্রযোজ্য হবে। খুচরা বিদ্যুৎ মূল্যহারের ওয়েবসাইট লিংকঃ https://tinyurl.com/bdchahmc</p> | | |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|-----------|--------------------|---|------------------------------|------------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | <p>১১। গ্রাহকের লোডের বিবরণ। (এমটি-১,২,৩, এলটি-ডি ২, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১২। বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক কর্তৃক প্রদত্ত সনদ পত্র। (এমটি-১,২,৩, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৩। পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক দাপ্তরিকভাবে আবেদন। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৪। সংযোগ স্থলের নক্সা। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৫। সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন ও মেমোরান্ডাম অব আর্টিক্যালস এর কপি। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৬। বিনিয়োগ বোর্ডের অনুমোদন পত্র। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৭। প্রস্তাবিত সংযোগের উপকেন্দ্রের নক্সা ও সংযোগের সম্ভাব্য অপশন সমূহের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> <p>১৮। বিদ্যমান সংযোগের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য)</p> | | | |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|--------------|---|---|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | প্রাপ্তিস্থানঃ http://119.40.95.163/ | | | |
| ২। | লোড পরিবর্তন | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে লোড পরিবর্তন করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | আবেদন ফিঃ- ১। এলটি ক) এক ফেজ-১২০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৩৬০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১২০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২৪০০.০০ টাকা <u>নিরাপত্তা জামানতঃ-</u> ১। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ পর্যন্ত)- ৪৮০.০০ টাকা ২। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ এর উর্ধ্বে)- ৭২০.০০ টাকা ৩। এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি- ডি ৩, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)- ৯৬০.০০ টাকা। | সিঙ্গেল ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ২৮ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|----------------|--|---|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | ৪। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি- ১২০০.০০ টাকা। প্রি-পেইড মিটারের ক্ষেত্রে বিদ্যুৎ বিভাগের সমন্বয়-২ শাখা কর্তৃক জারীকৃত বিদ্যুতের খুচরা মূল্যহার প্রজ্ঞাপনের শর্তাবলী ৪(খ) প্রযোজ্য হবে। খুচরা বিদ্যুৎ মূল্যহারের ওয়েবসাইট লিংকঃ https://tinyurl.com/bdchahmc | | |
| ৩। | অস্থায়ী সংযোগ | গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অস্থায়ী সংযোগ প্রদান করা হয়। অনলাইনে আবেদনের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://119.40.95.163/ | গ্রাহকের অনলাইন আবেদন। নতুন বৈদ্যুতিক সংযোগের ক্ষেত্রে অনলাইনে আবেদনের সময় গ্রাহক নিম্ন বর্ণিত দলিলাদি আপলোড করতে হবে। ০১। আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের (NID) সত্যায়িত কপি। ০২। আবেদনকারীর TIN Certificate এর কপি। প্রাপ্তিস্থানঃ http://119.40.95.163/ | ১। এলাটি ক) এক ফেজ-৩০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৬০০.০০ টাকা ২। এমটি ১২০০.০০ টাকা | সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ৪। | বিল সংশোধন | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল | গ্রাহকের আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ৩ কর্মদিবস | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|---|--|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে বিল সংশোধন করা হয়। | প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | | | কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ৫। | গ্রাহকের অনুরোধে বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃ সংযোগ | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে বকেয়া পরিশোধ স্বাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-২৪০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৪৮০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১২০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২৪০০.০০ টাকা | ১ কর্মদিবস | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ৬। | মিটার পরিবর্তন/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/স্থানান্তর | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে মিটার পরিবর্তন/ মিটারিং ইউনিট স্থাপন/স্থানান্তর করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-৩৬০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৮৪০.০০ টাকা গ) এলটিসিটি- ২৪০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ৬০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ১২০০০.০০ টাকা প্রি-পেমেন্ট মিটারের মাসিক ভাড়াঃ- | সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|-----------------------------------|---|--|--|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | সিঙ্গেল ফেজ- ৪০.০০ টাকা থ্রি-ফেজ- ২৫০.০০ টাকা নিরাপত্তা জামানতের ক্ষেত্রে বিদ্যুৎ বিভাগের সমন্বয়-২ শাখা কর্তৃক জারীকৃত বিদ্যুতের খুচরা মূল্যহার প্রজ্ঞাপনের শর্তাবলী ৪(গ) প্রযোজ্য হবে। খুচরা বিদ্যুৎ মূল্যহারের ওয়েবসাইট লিংকঃ https://tinyurl.com/bdchahmc | | |
| ৭। | গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে মিটার পরীক্ষা করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-২৪০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৪৮০.০০ টাকা গ) এলটিসিটি-৭২০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ২৪০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ৪৮০০.০০ টাকা | সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ৮। | গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|---|--|--|------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন করা হয়। | | | | ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ৯। | BPDB এর ওয়েব সাইট থেকে বিল প্রিন্ট/বকেয়ার তথ্য সংগ্রহ | গ্রাহক নিম্নোক্ত সাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য পাবেন। ওয়েবসাইট লিংকঃ- http://119.40.95.162:8991/ | প্রয়োজ্য নয় প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১০। | গ্রাহককে প্রত্যয়ন পত্র সরবরাহ করা। | গ্রাহকের সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিশোধিত বিলের কপি যাচাইপূর্বক প্রত্যয়ন পত্র প্রদান করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | বিনামূল্যে | বছরে ১ বার | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১১। | গ্রাহকের অনুরোধে TDC/PDC ব্যবস্থা করা। | গ্রাহকের সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে বকেয়া পরিশোধ স্বাপেক্ষে TDC/PDC এর ব্যবস্থা করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-২৪০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৪৮০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১২০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি | ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|---|--|---|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | ২৪০০.০০ টাকা | | https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১২। | গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আজিগায় মিটার পরিদর্শন | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে গ্রাহক আজিগায় মিটার পরিদর্শন করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-১৮০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৩৬০.০০ টাকা গ) এলটিসিটি-৬০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১২০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২৪০০.০০ টাকা | ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১৩। | গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-২৪০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৬০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১৫০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ৩০০০.০০ টাকা | সিঙ্গেল ফেজঃ ৩ কর্মদিবস। থ্রি-ফেজঃ ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১৪। | গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | ১। এলটি ক) এক ফেজ-১২০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ- ৩৬০.০০ টাকা ২। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি ১২০০.০০ টাকা | ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|--|--|--|------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| | | | | | | https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১৫। | গ্রাহকের অনুরোধে প্রি- পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | এলটি, এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি ২৪০.০০ টাকা | ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |
| ১৬। | গ্রাহকের অনুরোধে ট্রান্সফরমারের তেল পরীক্ষা | গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ট্রান্সফরমারের তেল পরীক্ষা করা হয়। | গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর | এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি ১২০০.০০ টাকা | ৭ কর্মদিবস। | চট্টগ্রাম জোনঃ https://tinyurl.com/bdz4j4c5 কুমিল্লা জোনঃ https://tinyurl.com/mufa2vnx ময়মনসিংহ জোনঃ https://tinyurl.com/yc78etse সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5 |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|--|--|---|---------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | আইপিপি/বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানি থেকে বিদ্যুৎ ক্রয় | আইপিপি/বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানির প্ল্যান্ট হতে নির্ধারিত মূল্যে বিদ্যুৎ ক্রয় করা হয়। | আইপিপি/বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানি কর্তৃক আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ নিয়ন্ত্রক, হিসাব ও অর্থ এর দপ্তর | আইপিপি/বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানির সাথে বিদ্যুৎ বিভাগের অনুমোদনক্রমে PPA অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্যে বিদ্যুৎ ক্রয় করা হয়। নিয়ন্ত্রক, হিসাব ও অর্থ এর দপ্তর থেকে বিল পরিশোধ করা হয়। | ১৫-২৫ বছর | নামঃ মোঃ নাছরুল হক পদবীঃ নিয়ন্ত্রক, হিসাব ও অর্থ-এর দপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৫৭৬৬০ ইমেইলঃ controller.finance@bpd.gov.bd |
| ২. | সংস্থা/কোম্পানির (ডিপিডিসি, ডেসকো, পল্লী বিদ্যুৎ, নেসকো, ওজোপাডিকো) কাছে বিদ্যুৎ বিক্রয়। | সংস্থা/কোম্পানির (ডিপিডিসি, ডেসকো, পল্লী বিদ্যুৎ, নেসকো, ওজোপাডিকো) কাছে বিদ্যুৎ বিভাগ/বিইআরসি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে বিদ্যুৎ বিক্রয় করা হয়। | বান্ধ মূল্যহার অনুযায়ী বিল প্রস্তুতপূর্বক সংস্থা/কোম্পানির নিকট মাসিক বিল প্রস্তুত করা হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ মহাব্যবস্থাপক এর দপ্তর, বাণিজ্যিক পরিচালন | বিদ্যুৎ বিভাগ/বিইআরসি কর্তৃক নির্ধারিত বান্ধ মূল্যহার। বান্ধ মূল্যহারের ওয়েবসাইট লিংকঃ https://tinyurl.com/mrx8wyv5 বিউবো কর্তৃক নির্ধারিত নিম্নোক্ত ব্যাংকে বিল পরিশোধ করতে হয়। ডিপিডিসিঃ- সোনালি ব্যাংক লিমিটেড ডেসকোঃ- রুপালী ব্যাংক লিমিটেড পল্লী বিদ্যুৎঃ- সোনালি ব্যাংক লিমিটেড ওজোপাডিকোঃ- অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড নেসকোঃ- ইউনাইটেড কমার্শিয়াল ব্যাংক লিমিটেড | মাসভিত্তিক | নামঃ মোঃ মফিজুল ইসলাম পদবীঃ মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন ফোনঃ ০২২-২৩৩৮১৪৭৫ ইমেইলঃ gmcopdb@yahoo.com |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|--|--|---------------------------------|---------------------------|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১. | বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি | ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই- মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | বিউবো'র নির্ধারিত অর্জিত ছুটি সংক্রান্ত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর। | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | ১ম থেকে ৪র্থ গ্রেডঃ নামঃ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpd.gov.bd ৫ম থেকে ২০তম গ্রেডঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ২. | বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মেডিক্যাল ছুটি | ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই- মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | বিউবো'র নির্ধারিত মেডিক্যাল ছুটি সংক্রান্ত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর। | বিনামূল্যে | ০২ (দুই) কর্মদিবস | ১ম থেকে ৪র্থ গ্রেডঃ নামঃ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpd.gov.bd ৫ম থেকে ২০তম গ্রেডঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ৩. | বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি | পূর্বের বহিঃবাংলাদেশ ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | বিউবো'র নির্ধারিত বহিঃবাংলাদেশ ছুটি সংক্রান্ত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী পরিদপ্তর। | বিনামূল্যে | ১০ (দশ) কর্মদিবস | বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ, জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয় |
| ৪. | পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি পত্র প্রদান | নির্ধারিত NOC ফরমে আবেদন। সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | নির্ধারিত NOC ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী পরিদপ্তর। | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | নামঃ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpd.gov.bd |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|---|---|--|---------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৫. | বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় সরকারি ঋণ মঞ্জুরি | আবেদন প্রাপ্তির পর সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই- মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থানঃ কর্মচারী পরিদপ্তর। | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কর্মদিবস | নামঃ মোঃ হাবীব উল্লাহ পদবীঃ পরিচালক, অর্থ পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৫৮৬০ ইমেইলঃ dir.finance@bpd.gov.bd |
| ৬. | বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলের হিসাব খোলা, কর্তনযোগ্য ও অফেরংযোগ্য ঋণ এবং অবসরপ্রাপ্তদের চূড়ান্ত উত্তোলন মঞ্জুর | আবেদন প্রাপ্তির পর সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই- মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | (ক) সাদা কাগজে আবেদন; (খ) পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম; প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট দপ্তর। | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ৭. | বিউবো'র সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য বাসা বরাদ্দ | আবেদনপত্র যাচাই-বাচাইপূর্বক বাসা বরাদ্দ কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত এবং কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ই- মেইলের মাধ্যমে বাসা বরাদ্দের কপি প্রদান করা হয়। | নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: সম্পত্তি ও যানবাহন পরিদপ্তর | বিনামূল্যে | ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | নামঃ বেগম রাবেয়া পদবীঃ পরিচালক, সম্পত্তি ও যানবাহন পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৫১০৬৬ ইমেইলঃ dir.estate.transport@bpd.gov.bd |
| ৮. | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে কর্তনযোগ্য এবং অফেরংযোগ্য উত্তোলন এবং অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের চূড়ান্ত উত্তোলনের আবেদন মঞ্জুর | আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্র ও ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। | নির্ধারিত ফরমে আবেদন। প্রাপ্তিস্থান: অর্থ পরিদপ্তর | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ৯. | বিভিন্ন স্টেশনারি/মনোহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ | চাহিদাপত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সীল স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ০১ (এক) কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |

| ক্রঃ নংঃ | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|-------------|--|--|---|---------------------------------|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১০. | কম্পিউটার ও আইসিটি সামগ্রি সরবরাহ | চাহিদাপত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সীল স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ০১ (এক) কার্যদিবস | নামঃ মানিক চন্দ্র ঘোষ পদবীঃ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা কম্পিউটার কেন্দ্র ফোনঃ ০২-৪৭১১৩৪৮৪ ইমেইলঃ ssa@bpd.gov.bd |
| ১১. | ফার্গিচারস সামগ্রি সরবরাহ | চাহিদাপত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সীল স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ০১ (এক) কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ১২. | কম্পিউটার ও আইসিটি সামগ্রি মেরামত | চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মেরামত করে হস্তান্তর করা হয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সীল স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ০৪ (চার) কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ১৩. | ফার্গিচারস মেরামত | চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মেরামত করে হস্তান্তর করা হয় | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সীল স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ০৪ (চার) কার্যদিবস | সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধান। |
| ১৪. | কর্মকর্তগণের টেলিফোন সংযোগ স্থাপন/স্থানান্তর/টেলিফোন সেট বরাদ্দ | আবেদনকারির আবেদন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনে সাপেক্ষে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া হয়। | ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নির্ধারিত ফরম পূরণ প্রাপ্তিস্থানঃ পূর্তকর্ম পরিদপ্তর | বিনামূল্যে | ০৭ (সাত) কার্যদিবস | নামঃ বেগম রাবেয়া পদবীঃ পরিচালক, সম্পত্তি ও যানবাহন পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৫১০৬৬ ইমেইলঃ dir.estate.transport@bpd.gov.bd |

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|--------------|--|
| ১ | নির্ধারিত ফরম সঠিকভাবে পূরণ করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন জমা দিন। |
| ২ | সংযোগ বিচ্ছিন্নের বামেলা এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের বামেলা থেকে মুক্ত থাকুন। |
| ৩ | বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত্ত রাখুন। |
| ৪ | ট্রান্সফরমার চুরি রোধে প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে স্থানীয় বিদ্যুৎ অফিস এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাকে সহযোগিতা করুন। |
| ৫ | সাক্ষ্য পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাক্ষরী হোন। |
| ৬ | মিটারের সুষ্ঠু রক্ষণাবেক্ষণ এবং সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন। |
| ৭ | সরকার ঘোষিত বিধিমালা অনুসরণ করুন। |
| ৮ | সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করুন। |
| ৯ | কোন মাসের বিদ্যুৎ বিলের পরিমাণ নিয়ে সংশয় থাকলে বিলে দেখানো ইউনিটের সাথে মিটারের ইউনিট মিলিয়ে দেখুন, গড়মিল পরিলক্ষিত হলে সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ অফিসে যোগাযোগ করুন |
| ১০ | ডেঙ্গু প্রতিরোধে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে লিংক হতে নির্দেশিকাটি ডাউনলোড করুন- https://tinyurl.com/2v22abkk |

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|---|--|-----------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট পওস সার্কেল | সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস | ৭(সাত) কর্মদিবস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | প্রধান প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট বিতরণ অঞ্চল | সংশ্লিষ্ট প্রধান প্রকৌশলীর অফিস | ৭(সাত) কর্মদিবস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, কঞ্জুমার এ্যাফেয়ার্স | বিদ্যুৎ ভবন (৫ম তলা), ১ আব্দুল গণি রোড, ঢাকা-১০০০। | ৭(সাত) কর্মদিবস |
| ৪ | কল সেন্টার এবং সমন্বিত গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সম্মানিত গ্রাহকগণ ২৪/৭ সেবা নিতে পারবেন | কল সেন্টার প্রতিনিধি | বিদ্যুৎ বিভাগের হটলাইন নং- ১৬৯৯৯ এবং বিউবো'র হটলাইন নং-১৬২০০ | অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী |