"শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ"

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

www.bpdb.gov.bd
মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন এর দপ্তর
বিদ্যুৎ ভবন (১৪ তলা), ১নং আব্দুল গণি রোড, ঢাকা-১০০০

স্মারক নং : ২৭.১১.০০০০.৭০১.০০০.০০১.২৩.১১২৫ তারিখ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিঃ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর'২৩- ডিসেম্বর'২৩) এর তথ্য প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, বিদ্যুৎ বিভাগের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর ২য় ত্রৈমাসিক অর্জনের তথ্য এতদসংগে সংযুক্ত করা হলো।

সদয় পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত প্রেরণ করা হলো।

ধন্যবাদান্তে

২৮/১২/২৩

(মোঃ মফিজুল ইসলাম)
আইডি নং-১-০১১০৪
মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো,ঢাকা।

সিনিয়র সচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ, বিজ্ঞাখস মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব ও আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, বিদ্যুৎ বিভাগ, বাংলাদেশ সাচবালয়, ঢাকা।

স্মারক নং : ২৭.১১.০০০০.৭০১.০০০.০০১.২৩.১১২৫ তারিখ: ২৮ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিঃ

অনুলিপি সদয় জ্ঞাতার্থে:

১. সদস্য, বিতরণ, বিউবো, ঢাকা।
২. সিএসও টু চেয়ারম্যান, বিউবো, ঢাকা।
৩. দপ্তর কপি।

২৮/১২/২৩

(মোঃ গোলাম মর্তুজা)
উপ-মহাব্যবস্থাপক
ই-মেইল: *golamm409@gmail.com*

সংযোজনী ৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ (২য় কোয়ার্টার)

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	ত্রৈমাসিক ভিত্তিক অর্জন		অর্জন (২০২৩-২৪)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮		৯
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত।	সংখ্যা	১০	৪	১ম	১	২
							২য়	১	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	সংখ্যা	৫	৪	১ম	১	২
							২য়	১	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৪	৪	১ম	১	২
							২য়	১	
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৬	১	১ম	০	০
							২য়	০	

27/12/23
(মোঃ কামরুল হাসান)
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
কঞ্জ্যুমার এ্যাফেয়ার্স, বাবিউবো, ঢাকা।

27.12.2023
(আ.স.ম ফয়েজউল্লাহ)
নির্বাহী প্রকৌশলী
ঢাকা কম্পিউটার সেন্টার, বাবিউবো, ঢাকা।

29/12/23
(মোঃ গোলাম মর্তুজা)
উপ- মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন, বাবিউবো, ঢাকা।

"শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ"

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

Bangladesh Power Development Board

মহাব্যবস্থাপক এর দপ্তর

বাণিজ্যিক পরিচালন, বিদ্যুৎ ভবন (১৪ তলা), ০১ আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।

স্মারক নং-২৭.১১.০০০০.৭০১.৮৭.০০৫.২৩- ১১২৬ তারিখ: ২৭/১২/২০২৩খ্রিঃ।

বিষয়ঃ বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বাবিউবো) এর ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর আওতাভুক্ত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন আওতায় ২য় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে সদয় অবহিতকরণের জন্য জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বাবিউবো) কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির (APA) সংযোজনী ৭ এর আওতাধীন "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা" অনুযায়ী ২য় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩) ১.১ নং সূচকের অন্তর্ভূক্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদকরণ পূর্বক বাবিউবো'র ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে।

বাবিউবো'র ওয়েবসাইটে প্রকাশের তারিখঃ ২৭/১২/২০২৩ খ্রিঃ।

ওয়েবসাইটে প্রকাশের ওয়েব লিংকঃ
https://www.bpdb.gov.bd/site/office_citizen_charter/3a86cbbc-b051-423d-b274-db3f7c2e9a65/সেবা-প্রদান-প্রতিশ্রুতি

২৭/১২/২৩

(মোঃ মফিজুল ইসলাম)
আইডি নং-১-০১১০৪
মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো,ঢাকা।

সিনিয়র সচিব
বিদ্যুৎ বিভাগ,
বিদ্যুৎ, জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

দৃষ্টি আকর্ষনঃ **যুগ্নসচিব ও আহবায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, বিদ্যুৎ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।**

স্মারক নং-২৭.১১.০০০০.৭০১.৮৭.০০৫.২৩- ১১২৬ তারিখ: ২৭/১২/২০২৩খ্রিঃ।

অনুলিপিঃ

১) সদস্য, বিতরণ, বিউবো, ঢাকা।
২) সিএসও টু চেয়ারম্যান, বিউবো, ঢাকা।
৩) সিনিয়র সিষ্টেম এনালিস্ট, কম্পিউটার সেন্টার, বিউবো, ঢাকা।
৪) নির্বাহী প্রকৌশলী, বাণিজ্যিক পরিচালন, বিউবো, ঢাকা।
৫) দপ্তর কপি।

২৭/১২/২৩

(মোঃ গোলাম মর্তুজা)
উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো,ঢাকা।

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 নিম্নবর্নিত দলিলাদি গ্রহণ করতে হবে। ০১। আবেদনকারীর ছবি-০২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজ। ০২। আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের (NID) সত্যায়িত কপি। ০৩। জমির মালিকানা দলিল/খতিয়ান/ভাড়ার চুক্তি পত্রের সত্যায়িত কপি।	আবেদন ফিঃ- ১। এলটি ক) এক ফেজ-১০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৩০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ 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)
			০৪। বৈধ ইলেকট্রিক্যাল লাইসেন্সধারী ঠিকাদার কর্তৃক প্রদত্ত ইন্সটলেশন টেস্ট সার্টিফিকেট। ০৫। নতুন সংযোগ হলে পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। ০৬। বহুতল ভবনের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত নক্সা। (এলটি-এ, এলটি-সি ১, এলটি-ই এর জন্য প্রযোজ্য) 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) ০৮। সেচ কমিটির অনুমতি পত্র। (এলটি-বি এর জন্য প্রযোজ্য) ০৯। ট্রেড লাইসেন্স/ নিবন্ধন পত্র। এলটি-সি ১, এলটি-ই, এমটি-২, এমটি-৩ এর জন্য প্রযোজ্য) ১০। প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন পত্র/ কমিটির রেজুলেশনের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১১। গ্রাহকের লোডের বিবরণ। (এমটি-১,২,৩, এলটি-ডি ২, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১২। বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক কর্তৃক প্রদত্ত সনদ পত্র। (এমটি-	নিরাপত্তা জামানতঃ- ১। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ পর্যন্ত)- ৪০০.০০ টাকা ২। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ এর উর্ধ্বে)- ৬০০.০০ টাকা ৩। এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)- ৮০০.০০ টাকা । ৪। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি- ১০০০.০০ টাকা।		

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)
			১,২,৩, এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৩। পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক দাপ্তরিকভাবে আবেদন। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১৪। সংযোগ স্থলের নক্সা। (এলটি-ডি ২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১৫। সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন ও মেমোওরন্ডাম অব আর্টিক্যালস এর কপি। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৬। বিনিয়োগ বোর্ডের অনুমোদন পত্র। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৭। প্রস্তাবিত সংযোগের উপকেন্দ্রের নক্সা ও সংযোগের সম্ভাব্য অপশন সমূহের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) ১৮। বিদ্যমান সংযোগের সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম। (এইচটি ও ইএইচটি এর জন্য প্রযোজ্য) 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	নিরাপত্তা জামানতঃ- ১। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ পর্যন্ত)- ৪০০.০০ 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

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)
				২। এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কিঃওঃ এর উর্ধ্বে)-৬০০.০০ টাকা ৩। এলটি-সি ১, এলটি-সি ২ এবং এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ই, এলটি-টি (সকল)-৮০০.০০ টাকা । ৪। এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি- ১০০০.০০ টাকা।		https://tinyurl.com/tj59ums5
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 বর্নিত 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। এলটি ক) এক ফেজ-২৫০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৫০০.০০ টাকা ২। এমটি ১০০০.০০ 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 প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে বিল সংশোধন করা হয়।	গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	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)
						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-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ 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	গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে মিটার পরিবর্তন করা হয়।	গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট দপ্তর	প্রি-পেমেন্ট মিটারের মাসিক ভাড়াঃ- সিঙ্গেল ফেজ- ৪০.০০ টাকা থ্রি-ফেজ- ২৫০.০০ 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
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-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা গ) এলটিসিটি-৬০০ 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

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)
				২। এমটি এবং এইচটি ২০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ৪০০০.০০ টাকা		সিলেট জোনঃ https://tinyurl.com/tj59ums5
৮।	গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন	গ্রাহক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে আবেদনের প্রেক্ষিতে সকল প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাইপূর্বক নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের তথ্য পরিবর্তন করা হয়।	গ্রাহকের আবেদনপত্র 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
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/	প্রযোজ্য 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 প্রত্যায়ন 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

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
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-২০০.০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৪০০.০০ টাকা ২। এমটি এবং এইচটি ১০০০.০০ টাকা ৩। ইএইচটি ২০০০.০০ 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@bpdb.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।	বাল্ক মূল্যহার অনুযায়ী বিল প্রস্তুতপূর্বক সংস্থা/কোম্পানির নিকট মাসিক বিল প্রস্তুত করা হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ মহাব্যবস্থাপক এর দপ্তর, বাণিজ্যিক পরিচালন	বিদ্যুৎ বিভাগ/বিইআরসি কর্তৃক নির্ধারিত বাল্ক মূল্যহার। বাল্ক মূল্যহারের ওয়েবসাইট লিংকঃ https://tinyurl.com/3ms3xbtm 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 কাজী নজরুল ইসলাম পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpdb.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 কাজী নজরুল ইসলাম পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpdb.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 কাজী নজরুল ইসলাম পদবীঃ পরিচালক, কর্মচারী পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪৬১৮ ইমেইলঃ dir.personnel@bpdb.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 আছাদুজ্জামান খান পদবীঃ পরিচালক, অর্থ পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৮৫৮৬০ ইমেইলঃ dir.finance@bpdb.gov.bd
৬.	বিউবো'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলের হিসাব খোলা, কর্তনযোগ্য ও অফেরৎযোগ্য 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 গোলাম রাব্বানী পদবীঃ পরিচালক, সম্পত্তি ও যানবাহন পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৫১০৬৬ ইমেইলঃ dir.estate.transport@bpdb.gov.bd
৮.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে কর্তনযোগ্য এবং অফেরৎযোগ্য 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 সিষ্টেম এনালিষ্ট, ঢাকা কম্পিউটার কেন্দ্র ফোনঃ ০২-৪৭১১৩৪৮৪ ইমেইলঃ ssa@bpdb.gov.bd
১১.	ফার্নিচারস 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.	ফার্নিচারস 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 স্বাপেক্ষে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া হয়।	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নির্ধারিত ফরম পূরণ প্রাপ্তিস্থানঃ পূর্তকর্ম পরিদপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	নামঃ গোলাম রাব্বানী পদবীঃ পরিচালক, সম্পত্তি ও যানবাহন পরিদপ্তর ফোনঃ ০২-৯৫৫১০৬৬ ইমেইলঃ dir.estate.transport@bpdb.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
১	নির্ধারিত ফরম সঠিকভাবে পূরণ করে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন জমা দিন।
২	সংযোগ বিচ্ছিন্নের ঝামেলা এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
৩	বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত রাখুন।
৪	ট্রান্সফরমার চুরি রোধে প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে স্থানীয় বিদ্যুৎ অফিস এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাকে সহযোগিতা করুন।
৫	সান্ধ্য পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন।
৬	মিটারের সুষ্ঠু রক্ষণাবেক্ষণ এবং সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।
৭	সরকার ঘোষিত বিধিমালা অনুসরণ করুন।
৮	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করুন।

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 সম্মানীত গ্রাহকগণ ২৪/৭ সেবা নিতে পারবেন	কল সেন্টার প্রতিনিধি	বিদ্যুৎ বিভাগের হটলাইন নং-১৬৯৯৯ এবং বিউবো'র হটলাইন নং-১৬২০০	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী

২৭/৩/২৫

মোঃ গোলাম মর্তুজা
আইডি নং-০১-১২৬৭
উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো, ঢাকা।

"শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ"

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

Bangladesh Power Development Board

মহাব্যবস্থাপক এর দপ্তর

বাণিজ্যিক পরিচালন, বিদ্যুৎ ভবন (১৪ তলা), ০১ আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।

স্মারক নং-২৭.১১.০০০০.৭০১.৮১.০০১.২৩-৯২২০ তারিখ: ২৬/১২/২০২৩খ্রিঃ।

সভার বিজ্ঞপ্তি

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪' যথাযথভাবে বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আগামী ২৭/১২/২০২৩ ইং তারিখ রোজ বুধবার বেলা ১২:০০ ঘটিকায় অনলাইনে Google Meet অ্যাপ এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় সকলকে যথাসময়ে প্রয়োজনীয় তথ্যাদিসহ সংযুক্ত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

Google meeting link:
https://meet.google.com/mqy-deqk-jkz

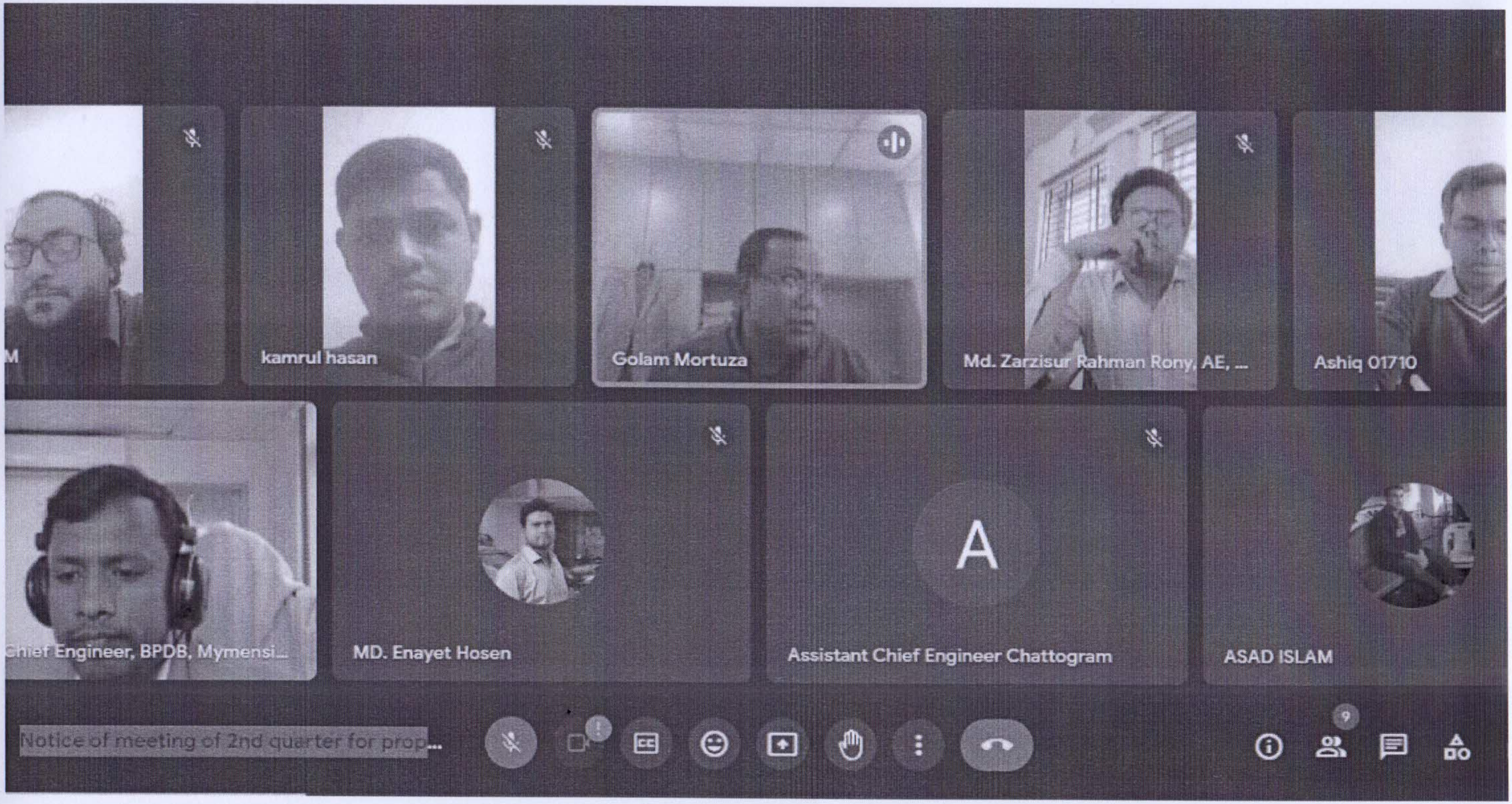
২৭/১২/২৩

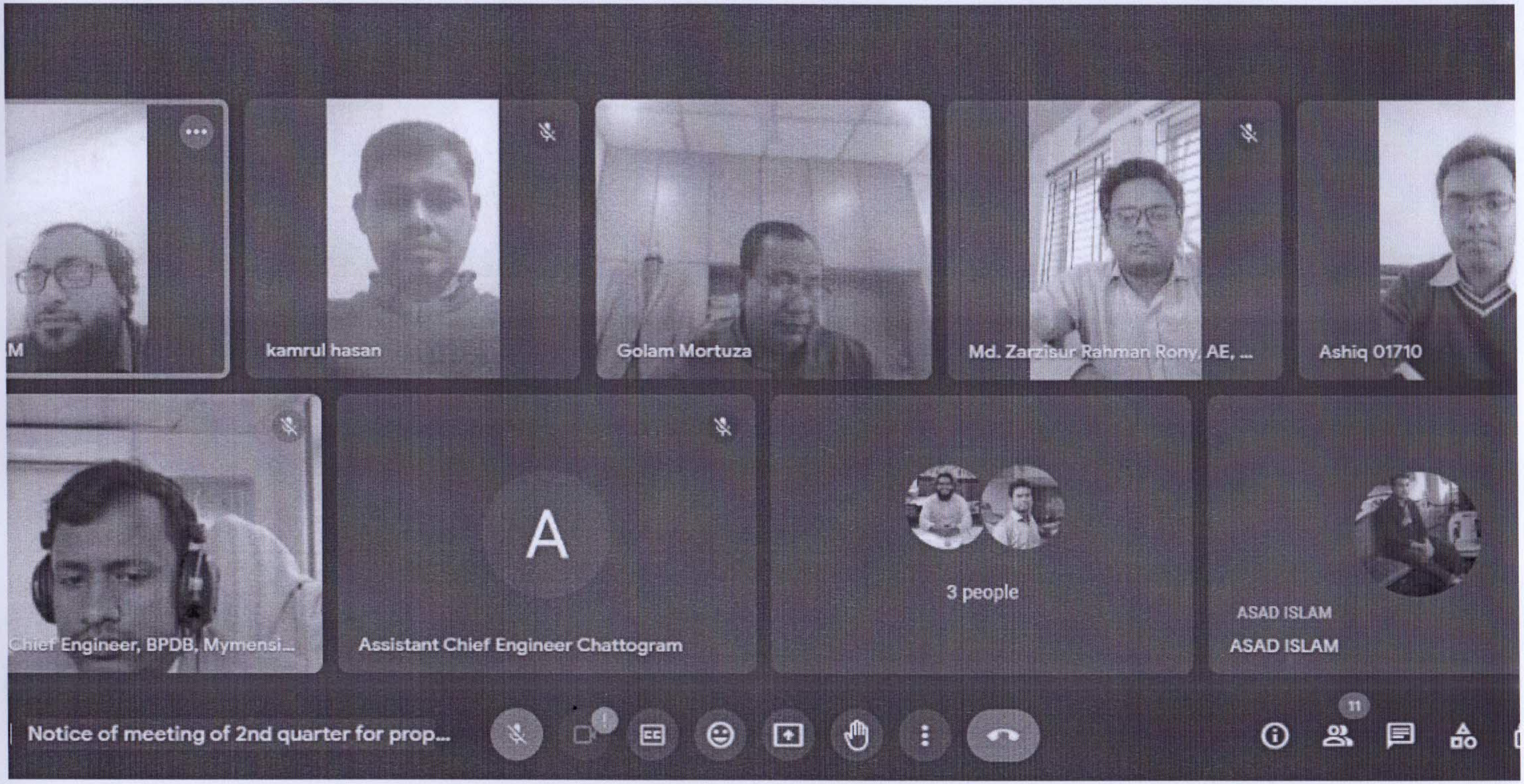
(মোঃ গোলাম মর্তুজা)
আইডি নং: ০১-১২৬৭
উপ-মহাব্যবস্থাপক
বাণিজ্যিক পরিচালন
বিউবো,ঢাকা।
এবং
আহবায়ক পরিবেক্ষণ কমিটি

স্মারক নং-২৭.১১.০০০০.৭০১.৮১.০০১.২৩- ৯২২০ তারিখ: ২৬/১২/২০২৩খ্রিঃ।

অনুলিপিঃ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১) মহা-ব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন, বিউবো, ঢাকা।
২) সিএসও টু চেয়ারম্যান, বিউবো, ঢাকা।
৩) সহকারী প্রধান প্রকৌশলী, বিতরণ অঞ্চল, চট্টগ্রাম/ময়মনসিংহ/সিলেট/কুমিল্লা, বিউবো।
৪) আ স ম ফয়েজউল্লাহ, নির্বাহী প্রকৌশলী, ঢাকা কম্পিউটার সেন্টার, বিউবো, ঢাকা।
৫) নির্বাহী প্রকৌশলী-৪, মহা-ব্যবস্থাপক বাণিজ্যিক পরিচালন এর দপ্তর, বিউবো, ঢাকা।
৬) সহকারী প্রকৌশলী, মহা-ব্যবস্থাপক বাণিজ্যিক পরিচালন এর দপ্তর, বিউবো, ঢাকা।
৭) সহকারী প্রকৌশলী, বিতরণ অঞ্চল, চট্টগ্রাম/ময়মনসিংহ/সিলেট/কুমিল্লা, বিউবো।
৮) মোঃ কামরুল হাসান, উপ-সহকারী প্রকৌশলী, কঞ্জুমার এ্যাফেয়ার্স, বিউবো, ঢাকা।
৯) দপ্তর কপি।


M
kamrul hasan
Golam Mortuza
Md. Zarzisur Rahman Rony, AE, ...
Ashiq 01710
Chief Engineer, BPDB, Mymensi...
MD. Enayet Hosen
A
Assistant Chief Engineer Chattogram
ASAD ISLAM
Notice of meeting of 2nd quarter for prop...
9


M
kamrul hasan
Golam Mortuza
Md. Zarzisur Rahman Rony, AE, ...
Ashiq 01710
Chief Engineer, BPDB, Mymensi...
A
Assistant Chief Engineer Chattogram
3 people
ASAD ISLAM
ASAD ISLAM
Notice of meeting of 2nd quarter for prop...
11

শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

Bangladesh Power Development Board

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে গঠিত কমিটির ২য় কোয়ার্টার এর সভার কার্যবিবরনিঃ

সভাপতি **মোঃ গোলাম মর্তুজা**
উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন, বিউবো, ঢাকা।
সভার তারিখ ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩ ইং
সভার সময় ১২:০০ ঘটিকা

সভাপতি মোঃ গোলাম মর্তুজা, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন, বিউবো, ঢাকা উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভাপতি মহোদয় সভার শুরুতে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ১ম কোয়ার্টার এর প্রতিটি অনুচ্ছেদ এর লক্ষ্যমাত্রা এবং এর বিপরীতে অর্জন সম্পর্কে সভাকে অবগত করেন। বিউবো এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম এর ২য় কোয়ার্টারের প্রতিটি অনুচ্ছেদ এর লক্ষ্যমাত্রা এবং ২৭ ডিসেম্বর'২৩ পর্যন্ত অর্জন নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।

সভায় প্রতিটি বিষয় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

আলোচনা	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
বিউবো'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। সভাপতি মহোদয় সভাকে জানান যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা খুবই জরুরি। তিনি বিউবো'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ২য় কোয়ার্টারের লক্ষ্যমাত্রা এবং এর বিপরীতে অর্জন সম্পর্কে সভাকে অবহিত করেন। উক্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলকে সর্বোচ্চ সচেষ্ট থাকার জন্য সভাপতি মহোদয় নির্দেশনা প্রদান করেন।	উক্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলকে সর্বোচ্চ সচেষ্ট থাকতে হবে এবং দপ্তরসমূহের সিটিজেন চার্টার নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
সভায় সকলের সম্মিলিত অংশগ্রহণে বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের মত একটি সরকারি গুরুত্বপূর্ণ সেবামূলক প্রতিষ্ঠানকে আরো সুসংহত করার বিষয়ে সভাপতি মহোদয় প্রত্যয় ব্যক্ত করেন। এ লক্ষ্যে বিদ্যুৎ সেবাদানকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সেবাগ্রহীতা হিসেবে সম্মানিত বিদ্যুৎ গ্রাহকগণের সহিত সহযোগিতামূলক মনোভাব নিয়ে কার্যাদি সম্পাদনের বিষয়ে আলোচনা হয়। সভাপতি মহোদয় সকলকে স্মরণ করিয়ে দেন যে, সম্মানিত বিদ্যুৎ গ্রাহকগণ বিদ্যুৎ	গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করার বিষয়ে সকলকে সচেষ্ট থাকতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ

উন্নয়ন বোর্ডের সবচেয়ে বড় Stakeholders (অংশীজন)। সেকারণে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করার বিষয়ে সভাপতি সভায় সকলকে সচেষ্ট থাকার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন। এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষন আয়োজনের বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়।		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডে "কল সেন্টার এবং সমন্বিত গ্রাহক সেবা ব্যবস্থাপনা" বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। সভাপতি মহোদয় সভাকে জানান যে, সম্মানিত গ্রাহকগণকে সেবা প্রদান নিশ্চিতের জন্য বিদ্যুৎ বিভাগের হটলাইন নাম্বার ১৬৯৯৯ এবং বিউবো'র হটলাইন নাম্বার ১৬২০০। সেবাপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে উক্ত নাম্বার দুটি গ্রাহক কর্তৃক ব্যবহারের বিষয়ে প্রচার কার্যক্রম চলমান রাখার বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়। প্রতিটি দপ্তরের সিটিজেন চার্টারে উক্ত নাম্বার দুটি উল্লেখ করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়। উক্ত নাম্বার দুটি হতে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তির বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়।	সেবাপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে ১৬৯৯৯ এবং ১৬২০০ নাম্বার দুটি গ্রাহক কর্তৃক ব্যবহারের বিষয়ে প্রচার কার্যক্রম চলমান রাখতে হবে। প্রতিটি দপ্তরের সিটিজেন চার্টারে ১৬৯৯৯ এবং ১৬২০০ নাম্বার দুটি উল্লেখ করতে হবে এবং উক্ত নাম্বার দুটি হতে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
সিটিজেন চার্টারে সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দাখিলের বিষয়টি সংযোজনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয় । নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের নির্দেশিকা অনুযায়ী তথ্যসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	সিটিজেন চার্টারে সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দাখিলের বিষয়টি সংযোজন করতে হবে। নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের নির্দেশিকা অনুযায়ী তথ্যসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ

২। আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপনের মাধ্যমে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৭/৮/২৫

মোঃ গোলাম মর্তুজা,
উপ-মহাব্যবস্থাপক,
বাণিজ্যিক পরিচালন,
বিউবো, ঢাকা

শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ

বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

Bangladesh Power Development Board

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির ২য় ত্রৈমাসিকের সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

পরিবীক্ষণ কমিটির আহবায়ক জনাব মোঃ গোলাম মর্তুজা, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাণিজ্যিক পরিচালন, বিউবো, ঢাকা এর সভাপতিত্বে গত ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩ ইং তারিখে ১২:০০ ঘটিকায় বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে গঠিত পরিবীক্ষণ কমিটির সকলের উপস্থিতিতে ২য় ত্রৈমাসিকের সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর ২য় কোয়ার্টার এর প্রতিটি অনুচ্ছেদ এর লক্ষ্যমাত্রা এবং এর বিপরীতে ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩ ইং পর্যন্ত অর্জন সম্পর্কে সভাকে অবগত করা হয়।

২য় কোয়ার্টার এর সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপ :

গত সভার সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নে
উক্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্ট সকলকে সর্বোচ্চ সচেষ্ট থাকতে হবে।	বিউবো'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহকে অবগত করা হয়েছে এবং দপ্তরসমূহ উক্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সর্বোচ্চ সচেষ্ট থেকে কার্যক্রম পরিচালনা করছে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করার বিষয়ে সকলকে সচেষ্ট থাকতে হবে।	বিদ্যুৎ সেবাদানকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সেবাগ্রহীতা হিসেবে সম্মানিত বিদ্যুৎ গ্রাহকগণের সহিত সহযোগিতামূলক মনোভাব নিয়ে কার্যাদি সম্পাদনের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে এবং দপ্তরসমূহ নির্দেশনা অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনা করছে। যেহেতু সম্মানিত বিদ্যুৎ গ্রাহকগণ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ডের সবচেয়ে বড় Stakeholders (অংশীজন), সেকারণে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করার বিষয়ে সকলকে সচেষ্ট থাকার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে এবং এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষন আয়োজনের বিষয়ে উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
সেবাপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে ১৬৯৯৯ এবং ১৬২০০ নাম্বার দুটি গ্রাহক কর্তৃক ব্যবহারের বিষয়ে প্রচার কার্যক্রম চলমান রাখতে হবে। প্রতিটি দপ্তরের সিটিজেন চার্টারে ১৬৯৯৯ এবং ১৬২০০ নাম্বার দুটি উল্লেখ করতে হবে এবং উক্ত নাম্বার দুটি হতে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে।	১৬৯৯৯ এবং ১৬২০০ নাম্বার দুটি বিউবো'র সিটিজেন চার্টারে ইতোমধ্যে সংযোজন করা হয়েছে। নিয়মিত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। গত নভেম্বর'২৩ মাসে ৫৩৫ টি অভিযোগের মধ্যে ৫৩৫ টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ

সিটিজেন চার্টারে সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দাখিলের বিষয়টি সংযোজন করতে হবে। নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের নির্দেশিকা অনুযায়ী তথ্যসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করতে হবে।	সিটিজেন চার্টারে সরকারী সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) দাখিলের বিষয়টি সংযোজন করা হয়েছে। নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে নেট মিটারসহ রুফটপ সোলার সিস্টেম স্থাপনের নির্দেশিকা অনুযায়ী তথ্যসমূহ গ্রাহকগণকে অবহিত করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ

মোঃ গোলাম মর্তুজা
উপ-মহাব্যবস্থাপক,
বাণিজ্যিক পরিচালন,
বিউবো, ঢাকা