নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী পিএলসি

ওয়েব সাইট : www.nesco.gov.bd

নাগরিক সনদ (সিটিজেন চার্টার)

২০, জুন/ ২০২৩

রূপকল্প (Vission):

আইসিটি নির্ভর আধুনিক প্রযুক্তি, নির্ভরযোগ্য অবকাঠামো নির্মাণ ও মানসম্মত জনবল তৈরি করে শতভাগ মান সম্মত ও নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ সেবা নিশ্চিতকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission):

* নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য নেসকোর সর্বস্তরের পরিচালনায় ডিজিটালাইজড পদ্ধতি অনুসরণ করে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন।
* নতুন উপকেন্দ্র ও বিতরণ লাইন নির্মান, পুরাতন উপকেন্দ্রের সক্ষমতা বৃদ্ধি ও নন-স্ট্যান্ডার্ড বিতরণ লাইনকে স্ট্যান্ডার্ডকরতঃ নেসকো'র আওতাধীন এলাকায় বিদ্যুৎ সেক্টরের অবকাঠামোগত মান উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের জিডিপি তে গুরুত্বপূর্ণ অবদান নিশ্চিতকরণ।

নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী পিএলসি

নাগরিক সনদ (সিটিজেন চার্টার)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	**নতুন সংযোগ** **ক) এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কি:ও পর্যন্ত)** **খ) এলটি-এ এবং এলটি-বি (২ কি:ও এর উর্দ্ধে)** **গ) এলটি -সি ১, এলটি- সি ২, এলটি-ডি ১, এলটি -ডি ২, এলটি- ডি ৩, এলটি-ই এবং এলটি- টি**	* অনলাইন আবেদন। * নির্ধারিত সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদি জমা দান। * অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষনিক অবহিত করণ। * মাঠ পর্যায়ে তদন্ত ও প্রতিবেদন দাখিল। * তদন্তে কোন অনিয়ম/ ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে পত্র প্রদান। * প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী, তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ। * সোলারের জন্য পত্র প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও ডিমান্ড নোট জারী। * সোলার স্থাপন করে অবহিতকরণ ও পরিশোধিত ডিমান্ড নোটসহ মিটার জমা দান।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** নেসকো এর ওয়েবসাইট www.nesco.gov.bd ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর । **প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ** * অনলাইনে আবেদনের কপিসহ জাতীয় পরিচয় পত্র/ প্রজোয্য ক্ষেত্রে। * ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। * জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। * পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরও সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্টস লাগবে না)। * বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ। * রাজউক/ সিডিএ/ কেডিএ/ আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র। * শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াটের অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন ও অগ্নি নির্বাপন সনদ লাগবে। * সামাজিক বা বাণিজ্যিক এবং নির্মান (অস্থায়ী) কর্মকান্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র।	**আবেদন ফি-** * এক ফেজ-১০০ টাকা * তিন ফেজ-৩০০ টাকা অস্থায়ী সংযোগ এর ক্ষেত্রে আবেদন ফি- * এক ফেজ-২৫০ টাকা * তিন ফেজ-৫০০ টাকা **জামানত-** *২ কিঃওঃ পর্যন্ত-৪০০ টাকা/ কিঃওঃ (ক ও খ শ্রেণী) *২ কিঃওঃ উর্দ্ধে-৬০০ টাকা/ কিঃওঃ (ক ও খ শ্রেণী) *৮০০ টাকা/ কিঃওঃ (ক ও খ ব্যতীত সকল শ্রেণী) **প্রাক্কলন ফি-** (মিটার ও সার্ভিস তার ব্যতিত): আবাসিক/ বাণিজ্যিকঃ অনুমোদিত লোড এবং সংযোগের দূরত্বের উপর প্রাক্কলনের টাকার পরিমান নির্ভরশীল * আবাসিক/ বাণিজ্যিক ব্যতিত সকল এলটি গ্রাহক বি. দ্র- প্রাক্কলন ফি, দূরত্ব এবং অনান্য মালামালের মূল্যের উপর নির্ভরশীল। **মিটার-** তিন ফেজ মিটার এর ক্ষেত্রে নির্ধারিত মূল্য ভ্যাটসহ (নেসকো কর্তৃক সরবরাহের ক্ষেত্রে) এবং	প্রয়োজনীয় সঠিক দলিলাদি প্রদানের পর থেকেঃ ০৭ কর্ম দিবস (যদি সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্রে লোডের সংস্থান থাকে এবং আবেদিত সংযোগ স্থল ১০০ ফুটের মধ্যে অবস্থিত হয়।)	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ । যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

			* ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব এটর্নি। * বাণিজ্যিক ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপণ সনদ। * এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে। বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৮০ কিলোওয়াটের উপরে হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে। * জমির একাধিক মালিক থাকলে সকলের অনাপত্তিনামা।	ডিমান্ড নোটে উল্লেখিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে। বিঃ দ্রঃ ৭.৫ কিঃওঃ অনুমোদিত লোড হতে তিন ফেজ সংযোগ গ্রহন করতে হবে।		
২	**নতুন সংযোগ *২** **ক) এমটি (১১ কেভি):** ৮০ কলিোওয়াট হতে ৫ মেগাওয়াট র্পযন্ত **খ) এইচটি (৩৩ কেভি):** ৫ মেগাওয়াট হতে ৩০ মেগাওয়াট র্পযন্ত। **গ) ইএইচটি-১ (১৩২ কেভি এবং ২৩০ কেভি):** ২০ মেগাওয়াট হতে ১৪০ মেগাওয়াট পর্যন্ত। **ঘ) ইএইচটি-২ (১৩২ কেভি এবং ২৩০ কেভি):** ১৪০ মেগাওয়াটরে উর্ধ্বে	* অনলাইন আবেদন। * নির্ধারিত সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদি জমা দান। * অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ। * মাঠ পর্যায়ে তদন্ত ও প্রতিবেদন দাখিল। * তদন্তে কোন অনিয়ম/ ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে পত্র প্রদান। * প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ। * সোলারের জন্য পত্র প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও ডিমান্ড নোট জারী। * সোলার স্থাপন করে অবহিতকরণ ও পরিশোধিত ডিমান্ড নোটসহ মিটার জমা দান।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** নেসকো এর ওয়েবসাইট www.nesco.gov.bd ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ** * অনলাইনে আবেদনের কপিসহ জাতীয় পরিচয় পত্র/ প্রজোয্য ক্ষেত্রে। * ১ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। * জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। * পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (একই নামে বা স্থানে আরও সংযোগ নিতে নতুন করে আর কোন ডকুমেন্টস লাগবে না)। * বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ।	**আবেদন ফি:** (প্রতি মিটারের জন্য) ক) ১০০০ খ) ১০০০ গ) ২০০০ ঘ) ২০০০ **অস্থায়ী সংযোগ এর ক্ষেত্রে -** সকল এমটি শ্রেণি- ১০০০ টাকা নিরাপত্তা জামানতঃ ১০০০ টাকা/কি.ও: **প্রাক্কলন:** অনুমোদিত লোড এবং সংযোগের দূরত্বের উপর প্রাক্কলনের টাকার পরিমান নির্ভরশীল **মিটারিং ইউনিট:** নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে **সোলার:** সোলার সিস্টিমে স্থাপন সাপেক্ষে	প্রয়োজনীয় সঠিক দলিলাদি প্রদানের পর থেকেঃ ১৮ দিন ক) লোড সংকুলান সাপেক্ষে। খ) লোড সংকুলান সাপেক্ষে। গ) লোড সংকুলান সাপেক্ষে। ঘ) লোড সংকুলান সাপেক্ষে।	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

			* রাজউক/ সিডিএ/ কেডিএ/ আরডিএ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। * সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র। * শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে লোড ৫০ কিলোওয়াটের অধিক হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন ও অগ্নি নির্বাপন সনদ লাগবে। * সামাজিক বা বাণিজ্যিক এবং নির্মান (অস্থায়ী) কর্মকান্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র। * ডেভেলপার কর্তৃক ভবন নির্মাণ করা হলে ভূমির মালিক কর্তৃক প্রদত্ত পাওয়ার অব এটর্নি। * বাণিজ্যিক ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপণ সনদ। * এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে। বিঃ দ্রঃ আবাসিক গ্রাহকের লোড ৮০ কিলোওয়াটের উপরে হলে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তরের উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন লাগবে। * জমির একাধিক মালিক থাকলে সকলের অনাপত্তিনামা।			

৩	**লোড বৃদ্ধি** (নাম, ঠিকানা, হিসাব নম্বর ও সংযোগ শ্রেণী একই থাকলে এবং সংশ্লিষ্ট ফিডারে লোড সংকুলান থাকলে)	* অনলাইন আবেদন। * নির্ধারিত সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদি জমা দান। * মাঠ পর্যায়ে তদন্ত ও প্রতিবেদন দাখিল। * প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ। * সোলারের জন্য পত্র প্রদান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও ডিমান্ড নোট জারী। * সোলার স্থাপন করে অবহিতকরণ ও পরিশোধিত ডিমান্ড নোটসহ মিটার জমা দান।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** নেসকো এর ওয়েবসাইট www.nesco.gov.bd ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * অনলাইনে আবেদনের কপিসহ জাতীয় পরিচয় পত্র/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে । * ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি ও ডিমান্ড নোটের ফটোকপি। * সোলার প্যানেল স্থাপনের প্রমান পত্র। * পিএফআই প্লান্ট স্থাপনের প্রমান পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) পূর্বের জামানত সমন্বয় পূর্বক হালনাগাদ হারে সম্পুর্ন লোডের জামানত প্রদান করতে হবে (প্রি-পেমেন্ট মিটারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়) ।	* অতিরিক্ত লোডের জন্য জামানত ফি গ্রাহক ক্যাটগেরী অনুযায়ী। <u>চুক্তি পরর্বিতন ফি-</u> * ০১ ফেজ-১০০ টাকা। * ৩-ফেজ- ৩০০ টাকা * এইচটি ও এমটি- ১০০০ টাকা <u>৭.৫ কিঃওঃ এর উর্ধ্বে</u> অনুমোদিত/বর্ধিত লোডের ক্ষেত্রে তিন ফেজ সংযোগ গ্রহন করতে হবে। সেক্ষেত্রে নিম্নোক্ত ফি জমা দিতে হবে * জামানত * প্রাক্কালন * মিটারের মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে লোড বৃদ্ধির অনুমোদন দেওয়া যেতে পারে। নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ <u>http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all</u>
৪	**নাম পরিবর্তন** (ক্রয়/ লিজ/ উত্তরাধিকারী সূত্রে)	* স্থাপনা ও তার আশে পাশে এলাকা পরিদর্শন করে তথ্য যাচাই। * সংশ্লষ্টি কর্মকর্তার নিকট হতে অনুমোদন। * ফি পরিশোধ। * পরবর্তী মাসের বিলে নাম পরিবর্তন।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * অনলাইনে আবেদনের কপিসহ জাতীয় পরিচয় পত্র/প্রযোজ্য ক্ষেত্রে । * ২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি ও ডিমান্ড নোটের ফটোকপি। * জমির দলিল, নামজারি/ সাকসেশন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি।	* ভাড়া/ লিজের ক্ষেত্রে ভবন মালিক ও ভাড়াটিয়ার মধ্যে ভাড়া সম্পর্কিত সম্পাদিত চুক্তির সত্যায়িত ফটোকপি এবং বিদ্যুৎ বিল বকেয়া থাকলে জমি/ ভবনের মালিক তার দায় বহন করবেন মর্মে নোটারি পাবলিক কর্তৃক ৩০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে সম্পাদিত ভবন মালিকের অঙ্গিকারনামা।	প্রয়োজনীয় সকল দলিলাদি প্রদানের পর থেকে ৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ <u>http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all</u>

			* সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা কর্তৃক প্রদত্ত হোল্ডিং নম্বর অথবা হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সত্যায়িত ফটোকপি। * হালনাগাদ পরিশোধিত বিদ্যুৎ বিল/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি। * বাণিজ্যিক/ শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে আবেদনকারীর হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি। * লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন ও মেমোরান্ডাম অব আর্টিকেলস এর ফটোকপি (রেজিস্টার অব জয়েন্ট স্টক হতে) ।	*অনাপত্তি পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে পুর্ববর্তী গ্রাহকের সাথে পরবর্তী গ্রাহকের জমাকৃত জামানত সমন্বয়পূর্বক হালনাগাদ রেটে সম্পূর্ণ জামানত জমা দিতে হবে (প্রিপেমেন্ট মিটারের ক্ষেত্রে জামানত সমন্বয় প্রযোজ্য নয়) এবং নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে। এক্ষেত্রে চুক্তি পরিবর্তন ফি জমা দিতে হবে ও নতুন চুক্তি স্বাক্ষর করতে হবে।		
৫	**<u>গ্রাহকের অনুরোধে নাম ও ঠিকানা সংশোধন (প্রতিবার)</u>**	* স্থাপনা ও তার আশেপাশে এলাকা পরিদর্শন করে তথ্য যাচাই। * সংশ্লষ্টি কর্মকর্তার নিকট হতে অনুমোদন। * পরবর্তী মাসের বিলে নাম ও ঠিকানা পরিবর্তন।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি। * জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট/ জন্মনিবন্ধন এর ফটোকপি (নাম সঠিকায়নের ক্ষেত্রে) । * হোল্ডিং ট্যাক্স/সিটি জরিপ এর ফটোকপি (ঠিকানা সঠিকায়নের ক্ষেত্রে) ।	বিনামূল্যে	২ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃhttp://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
৬	**<u>সরবরাহ চুক্তি/ ট্যারিফ পরিবর্তন</u>** ক) এলটি এক ফেজ খ) এলটি তিন ফেজ গ) এমটি ও এইচটি ঘ) ইএইচটি	* স্থাপনা পরিদর্শন। * ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী প্রস্তাব পেশ ও অনুমোদন। * পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি সহ আবেদন। <u>আবাসিক হতে বাণিজ্যিক এর ক্ষেত্রে উপরোক্ত কাগজপত্র সহ নিম্নে বর্ণিত কাগজপত্র/দলিলাদি প্রদান করতে হবে</u>: * হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি। * ভবন বাণিজ্যিক ব্যবহারের ক্ষেত্রে রাজউক/ যথাযথ কর্তপক্ষের অনুমোদনের সত্যায়িত ফটোকপি।	চুক্তি/ ট্যারিফ পরিবর্তন ফিঃ ক) এক ফেজ-১০০ টাকা খ) তিন ফেজ-৩০০ টাকা গ) এমটি, এইচটি-১০০০ ঘ) ইএইচটি -১০০০ পরর্বিতিত ট্যারফিরে অনুকুলে হালনাগাদ হারে জামানত দিতে হবে ও নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

			আবাসিক হতে শিল্প এর ক্ষেত্রে উপরোক্ত কাগজপত্র সহ নিম্নে বর্ণিত কাগজপত্র/ দলিলাদি প্রদান করতে হবে: * লিমিটেড কোম্পানির ক্ষেত্রে সার্টিফিকেট অব ইনকর্পোরেশন ও মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস এর সত্যায়িত ফটোকপি (রেজিষ্টার অব জয়েন্ট স্টক হতে) । * ভাড়ার ক্ষেত্রে (শুধুমাত্র ক্ষুদ্র শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রে) ভবন মালিক ও ভাড়াটিয়ার মধ্যে ভাড়া সম্পর্কিত সম্পাদিত চুক্তির সত্যায়িত ফটোকপি এবং বিদ্যুৎ বিল বকেয়া থাকলে জমি/ ভবনের মালিক তার দায় বহন করবেন মর্মে ৩০০.০০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্টাম্পে ভবন মালিকের অঙ্গিকার নামা। * প্রযোয্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।			
৭	**গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/ মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি** এলটি (A) ক) এলটি এক ফেজ খ) এলটি তিন ফেজ গ) এলটি সিটি (B) এমটি ও এইচটি (C) ইএইচটি	* গ্রাহক কর্তৃক আবেদন। * পরিদর্শন ও পরীক্ষাকরণ।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * লিখিত আবেদন। * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি। * গ্রাহক কর্তৃক প্রদেয় অঙ্গিকারনামা। (মিটারে যদি অবৈধ হস্তক্ষেপের আলামত/ জমাকৃত রিডিং/ মিটার ম্যলফাংশন/ মিটার ধীর গতি সম্পন্ন পাওয়া যায়, সে ক্ষেত্রে পেনাল/ সম্পূরক বিল পরিশোধে বাধ্য থাকা) । * মিটার স্থানান্তররে ক্ষেত্রে জমরি ও স্থাপনার মালিকানা, গ্রাহকের নাম একই হতে হবে এবং একই বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ/ বিদ্যুৎ সরবরাহের অধীন হতে হবে একই ফিডার হতে হবে অন্য ফিডারের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ফিডারের লোড সংকুলান থাকতে হবে।	* মিটার পরর্বিতন ফি (A) ক) এলটি (এক ফেজ)-৩০০ টাকা খ) এলটি (তিন ফেজ)-৭০০ টাকা গ) এলটিসিটি-২০০০ টাকা (B) এমটি ও এইচটি-৫০০০ টাকা (C) ইএইচটি-১০০০০ টাকা	A) ৩ দিন B) ৫ দিন C) ৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

৮	**গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা চার্জ** ক) এলটি (এক ফেজ) খ) এলটি (তিন ফেজ) গ) এলটি (এলটিসিটি) ঘ) এমটি ও এইচটি ঙ) ইএইচটি	* গ্রাহক কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই * পরিদর্শন ও পরীক্ষাকরণ।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * লিখিত আবেদন * সংশ্লিষ্ট হিসাবের হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি।	ক) এলটি (এক ফেজ)-২০০ টাকা খ) এলটি (তিন ফেজ)-৪০০ টাকা গ) এলটি (এলটি সিটি)-৬০০ টাকা ঘ) এমটি ও এইচটি-২০০০ টাকা ঙ) ইএইচটি-৪০০০ টাকা নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে	ক. ২ দিন খ. ৩ দিন গ. ৫ দিন ঘ. ৭ দিন ঙ. ১০ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
৯	**গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন** ক) এলটি (এক ফেজ) খ) এলটি (তিন ফেজ) গ) এলটি (এলটিসিটি) ঘ) এমটি ও এইচটি ঙ) ইএইচটি	* মিটার পরিদর্শন ফি গ্রাহক কর্তৃক প্রদান। * গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন। * পরীক্ষার ফলাফলের ভিত্তিতে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহন।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * গ্রাহক কর্তৃক আবেদন। * সংশ্লিষ্ট হিসাবের হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি।	ক) এলটি (এক ফেজ)-১৫০ টাকা খ) এলটি (তিন ফেজ)-৩০০ টাকা গ) এলটি (এলটি সিটি)-৫০০ টাকা ঘ) এমটি ও এইচটি-১০০০/- ঙ) ইএইচটি ২০০০/- নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	ক) ৫ দিন খ) ৫ দিন গ) ৭ দিন ঘ) ৭ দিন ঙ) ৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
১০	**পরিশোধ সত্ত্বেও কারগিরি ত্রুটির কারণে বিলে বকেয়া প্রদর্শন**	বিলের কপি ব্যাংক স্টেটমেন্টর সাথে যাচাই পরিশোধিত হলে সফটওয়্যারে আপডেট করণ।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * বিদ্যুৎ বিল/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি। * অফ লাইন ব্যাংকের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট হিসাবের অভিযোগকৃত মাসের পরিশোধিত বিদ্যুৎ বিল/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি।	বিনামূল্যে	২ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
১১	**গ্রাহকের অনুরোধে বকেয়ার প্রত্যয়নপত্র প্রদান**	* আবেদিত সময়ের বিল পরিশোধ রয়েছে তা যাচাই। * প্রত্যয়ন পত্র ইস্যু ও হস্তান্তর।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** নেসকো এর ওয়েবসাইট www.nesco.gov.bd ও সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * নেসকোর ওয়েবসাইট থেকে গ্রাহক সরাসরি ডাউনলোড করতে পারবেন। গ্রাহক কর্তৃক ডিজিটাল সেবা গ্রহন সম্ভব না হলে * বিদ্যুৎ বিল/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি।	বিনামূল্যে	২৪ ঘন্টা	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

১২	**গ্রাহকের অনুরোধে হিসাব ওয়ারী Structure/ Payment Structure এর Printing (১ বৎসর পর্যন্ত)**	* আবেদিত সময়ের বিল পরিশোধ রয়েছে তা যাচাই। * প্রিন্ট ও গ্রাহককে হস্তান্তর।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * লিখিত আবেদন । * বিদ্যুৎ বিল/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি।	ফি: ১০০/- নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	৩ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer list all
১৩	**বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্ন (DC) এবং পুনঃ সংযোগ (RC)** ক) এলটি এক ফেজ খ) এলটি তিন ফেজ গ) এমটি ও এইচটি ঘ) ইএইচটি	* সমুদয় বকেয়া বিল ও পুনঃ সংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান। * পুনঃসংযোগ প্রদান।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * বকেয়া বিলের পরিশোধিত ফটোকপি। * DC-RC বিলের পরিশোধিত ফটোকপি।	ক. এক ফেজ- DC-৩০০/- RC-৩০০/- টাকা খ. তিন ফেজ- DC -৮০০/- RC -৮০০/- টাকা গ. এমটি এবং এইচটি- DC -৫০০০/- RC -৫০০০/- টাকা ঘ. ইএইচটি- DC -১০০০০/- RC -১০০০০/- টাকা নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	বিদ্যুৎ বিল ও RC/DC ফি পরিশোধের প্রমান প্রাপ্তি সাপেক্ষে ২৪ ঘন্টার মধ্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer list all
১৪	**গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন এবং পুনঃ সংযোগ** ক) এলটি এক ফেজ খ) এলটি তিন ফেজ গ) এমটি ও এইচটি ঘ) ইএইচটি	* সমুদয় বকেয়া বিল ও পুনঃ সংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান। * পুনঃসংযোগ প্রদান।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * বকেয়া বিলের পরিশোধিত ফটোকপি। * DC-RC বিলের পরিশোধিত ফটোকপি। * একই স্থানে হতে হবে।	ক. এক ফেজ- DC-২০০/- RC-২০০/- টাকা খ. তিন ফেজ- DC-৪০০/- RC-৪০০/- টাকা গ. এমটি এবং এইচটি- DC-১০০০/- RC-১০০০/- টাকা ঘ. ইএইচটি- DC-২০০০/- RC-২০০০/- টাকা নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	২৪ ঘন্টা	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer list all
১৫	**স্মার্ট প্রি-পেমেন্ট মিটার লক ক্লিয়ারেন্স** ক) এক ফেজ খ) তিন ফেজ	* স্থাপনা পরিদর্শন * প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান: সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * লিখিত আবেদন। * **প্রি-পেইড স্মার্ট কার্ড/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি।**	বিনামূল্যে	৬ ঘন্টা	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer list all

১৬	**গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল (সার্ভিস ক্রিমপিট/ ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/ পরিবর্তন/ স্থানান্তর ফি**	* স্থাপনা পরিদর্শন * প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি/ ভেন্ডিং কার্ড/ ভেন্ডিং রশিদ এর ফটোকপি। * একই স্থান ও একই স্থাপনা হতে হবে	ক. এক ফেজ- ২০০/- খ. তিন ফেজ-৫০০/- গ. এমটি ও এইচটি-১২৫০/- ঘ. ইএইচটি-২৫০০/- নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	গ্রাহক কর্তৃক মালামাল সরবরাহ সাপেক্ষে ২৪ ঘন্টা	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
১৭	**হিসাব বন্ধ করণ** ক) এলটি খ) এমটি ও এইচটি	* স্থাপনা পরিদর্শন * প্রয়োজনীয় দলিলাদি যাচাই-বাছাই * অনুমোদন সাপেক্ষে হিসাব বন্ধকরণ	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * গ্রাহকের লিখিত আবেদন। * সংশ্লিষ্ট হিসাবের হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের কপি।	বিনামূল্যে	ক) ৩ দিন খ) ৭ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
১৮	**জরুরি প্রয়োজনে ট্রান্সফরমার ভাড়া (সর্বোচ্চ ৩০ দিন, তবে বিশেষ বিবেচনায় দ্বিগুন হারে ৩০ দিনরে বেশি)**	* স্থাপনা পরিদর্শন * অনুমোদন সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * লিখিত আবেদন। * বিশেষ বিবেচনার ক্ষেত্রে পুনঃ লিখিত আবদেন করতে হবে।	* ১১ কেভি ট্রান্সফরমার ড্রপ আউট ফিউজ কাট আউট সহ)- ক) ২.০০ টাকা কেভিএ/ দিন (সর্বোচ্চ ৩০ দিনের জন্য) খ) ৪.০০ টাকা কেভিএ/ দিন (৩০ দিন পর হতে) নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	মজুদ থাকা সাপেক্ষে ২৪ ঘন্টা	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all
১৯	**গ্রাহকের অনুরোধে ট্রান্সফরমারের তেল (Transformer Oil) পরীক্ষা** **এমটি, এইচটি ও ইএইচটি** (*শুধুমাত্র Di- electric Break-Down Voltage & Di-electric Strength Test)	* ট্রান্সফরমার পরিদর্শন * অনুমোদন সাপেক্ষে পরিক্ষাকরণ।	**আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান:** সংশ্লিষ্ট দপ্তর। **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:** * গ্রাহকের লিখিত আবেদন। * সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বিলের কপি।	পরীক্ষা ফি: ১০০০/- নেসকো কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	সুবধিা থাকা সাপেক্ষে গ্রহণযোগ্য সময়সীমার মধ্যে।	নির্বাহী প্রকৌশলী/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ। যোগাযোগের ওয়েবসাইট লিংকঃ http://nesco.gov.bd/site/view/officer_list_all

আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়ঃ

* সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসহ সম্পূর্ন আবেদন জমা প্রদান।

* জমির মালিকানা সংক্রান্ত বিরোধ থাকলে আবেদন জমা না দেওয়া।

* নিজে আবেদন জমা দেওয়া।

* কোন মধ্যস্ততাকারী/প্রতারক চক্রের সহায়তা না নেওয়া।

* স্থাপনা পরিদর্শনকালে সহায়তা করা।

* যে কোন সমস্যায় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা।

* নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা।

* অপ্রয়োজনীয় আলোকসজ্জা পরিহার করা।

* বিদ্যুৎ চুরি ও অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার সম্পর্কে অফিসকে অবগত করা।

* গ্রাহক হয়রানি সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীকে অবগত করা।

* সরকার ঘোষিত নীতিমালা/আইন/বিধি-বিধান অনুসরণ করা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোহাম্মদ মহিউদ্দিন মাহমুদ ব্যবস্থাপক (আইসিটি), উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিলিং অ্যান্ড ইআরপি) (অঃদাঃ) ০১৯৬৭১১৫৫৬৬ mohiuddin@nesco.gov.bd	৬০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃজাহিদুল ইসলাম যুগ্ম সচিব ০১৭১৮৭৬৮৩০০ jahidul.islam95@gmail.com	৩০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৯০ দিন

***** জরুরী প্রয়োজনে কল করুনঃ নেসকো তথ্য ও সেবা- ১৬৬০৩ (২৪ ঘন্টা)।**

সংযুক্তিঃ ট্যারিফের বর্ণনা

ক. নিম্নচাপ- এলটি (২৩০/৪০০ ভোল্ট)

এলটি-এ (আবাসিক)	এলটি-বি (কৃষি সেচ পাম্প)	এলটি-সি-১ (ক্ষুদ্র শিল্প)	এলটি-সি-২ (নির্মাণ)	এলটি-ডি-১ (ধর্মীয়, শিক্ষা, দাতব্য প্রতিষ্ঠান ও হাসপাতাল)	এলটি-ডি-২ (রাস্তার বাতি ও পানির পাম্প)	এলটি-ডি-৩ (ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন)	এলটি-ই (বাণিজ্যিক ও অফিস)	এলটি –টি (অস্থায়ী)

খ. মধ্যমচাপ- এমটি (১১ কেভি)

এমটি-১ (আবাসিক)	এমটি-২ (বাণিজ্যিক ও অফিস)	এমটি-৩ (শিল্প)	এমটি-৪ (নির্মাণ)	এমটি-৫ (সাধারণ)	এমটি-৬ (অস্থায়ী)	এমটি-৭ (ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন)	এমটি-৮ (সেচ ও কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প)

গ. উচ্চচাপ- এইচটি (৩৩ কেভি)

এইচটি-১ (আবাসিক)	এইচটি -২ (বাণিজ্যিক ও অফিস)	এইচটি -৩ (শিল্প)	এইচটি -৪ (নির্মাণ)

ঘ) অতি উচ্চচাপ- ইএইচটি (১৩২ কেভি)

ইএইচটি-১ সাধারণ	ইএইচটি-২ সাধারণ