

## ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

## ১. ভিশন ও মিশনঃ

**রূপকল্প (Vision):** নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য ও টেকসই বিদ্যুৎ প্রদানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও সামাজিক অগ্রগতিতে সহায়ক হওয়া।

**অভিলক্ষ (Mission):** গ্রাহকদের মধ্যে স্বাচ্ছন্দ্য আনয়ন, ব্যবসা-বাণিজ্য খাতে সহায়তা, গ্রাহকদের নিকট সর্বোচ্চ ক্ষমতা অর্জন সহ জাতি গঠনে শক্তিশালী ভূমিকা রাখা এবং গ্রাহকদের নির্ভরযোগ্যতার সর্বোচ্চ আস্থা অর্জন।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	বিদ্যুৎ বিতরণ কাজে ব্যবহৃত বিভিন্ন ইলেকট্রিক যন্ত্রপাতি ধারে প্রদান	বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ডেসকো কে পত্র প্রদান	প্রয়োজ্য নয়	আইটেম ভিত্তিক	প্রয়োজ্য নয়	১)তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (এম পি এস) ফোনঃ ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০, ২১, ২২, ২৩ (এক্সটেনশন: ৭৭৭) ই-মেইলঃ mps.ho@desco.org.bd
২.	গ্রাহকদের ইলেকট্রিক্যাল ওয়্যারিং সার্টিফিকেট প্রদানের লক্ষ্যে ওয়্যারিং ঠিকাদার নিবন্ধন	সংবাদপত্র বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে ওয়্যারিং ঠিকাদার তালিকাভুক্তির আহবান। তালিকাভুক্ত ওয়্যারিং ঠিকাদার কর্তৃক প্রয়োজনীয় ফি প্রদান সাপেক্ষে গ্রাহকদের ওয়্যারিং সার্টিফিকেট প্রদান।	ক) ABC লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি। খ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর সত্যায়িত ফটোকপি। গ) VAT রেজিস্ট্রেশনের সত্যায়িত ফটোকপি। ঘ) হালনাগাদ আয়কর সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি। ঙ) প্রতিষ্ঠানের স্বত্বাধিকারীর জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	সেবার মূল্য: ডেসকো কর্তৃক নির্ধারিত এবং হাউজ ওয়্যারিং লোডের ভিত্তিতে	১ (এক) মাস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পি আই এন্ড টি) ফোনঃ ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০, ২১, ২২, ২৩ (এক্সটেনশন: ১২১) ই-মেইলঃ pi&t@desco.org.bd
৩.	Performance সার্টিফিকেট প্রদান	ডেসকো'র ঠিকাদার কর্তৃক সংগ্রহ বিভাগে আবেদন।	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) দিন	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পি আই এন্ড টি) ফোনঃ ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০, ২১, ২২, ২৩ (এক্সটেনশন: ১২১) ই-মেইলঃ pi&t@desco.org.bd

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাঃ (প্রাতিষ্ঠানিক ও আভ্যন্তরীণ সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) পদ শূণ্য থাকায় উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০, ২১, ২২, ২৩ (৪২১) admin.ho@desco.org.bd	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্বাহী পরিচালক (এইচ. আর.)	পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (এইচ. আর.) ফোনঃ +৮৮ ০২ ৮৯০০৮২৫ ইমেইলঃ edhr@desco.org.bd ওয়েবঃ <a href="http://www.desco.gov.bd">www.desco.gov.bd</a>	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবঃ <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	তিন মাস

৩.০) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টারের লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

ডেসকো - <http://www.desco.gov.bd/site/page/3264e392-6749-4e72-85b7-65a9606f134f>

রাজউক - <http://www.rajuk.gov.bd/site/page/668449fb-745e-427f-b014-493e38e30c6c/>

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স - [http://www.fireservice.gov.bd/site/office\\_citizen\\_charter/0b63361f-dbf9-4cd7-89c0-2025aeab4532/](http://www.fireservice.gov.bd/site/office_citizen_charter/0b63361f-dbf9-4cd7-89c0-2025aeab4532/)

ভূমি - [http://www.dlrs.gov.bd/site/view/citizen\\_charter/](http://www.dlrs.gov.bd/site/view/citizen_charter/)

সিটি কর্পোরেশন - [http://www.dncc.gov.bd/site/view/citizen\\_charter](http://www.dncc.gov.bd/site/view/citizen_charter)