গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানী লিঃ (ডেসকো)

www.desco.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য ও টেকসই বিদ্যুৎ প্রদানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও সামাজিক অগ্রগতিতে সহায়ক হওয়া।

মিশনঃ গ্রাহকগনের জীবন যাপনে স্বাচ্ছন্দ্য আনয়ন, ব্যবসা-বাণিজ্য খাতে সহায়তা, গ্রাহকগণের নিকট উন্নততর সেবা প্রদান, কর্মক্ষেত্রে দক্ষতা অর্জন সহ শক্তিশালী জাতি গঠনে ভূমিকা রাখা এবং ডেসকো'র উপর নির্ভরশীলতার ক্ষেত্রেগণের আস্থা অর্জন।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.১	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(আবাসিক)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদূর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ এবং প্রযোজ্য ক্ষমতার নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপনপূর্বক (নেট মিটারিং নির্দেশিকা-২০১৮ অনুসরন করে) রিপোর্ট অনলাইনে সাবমিট **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)**। ছ) স্থাপিত সোলার সিস্টেম পরিদর্শন শেষে মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট। খ) জমি/ফ্ল্যাটের মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে আম-মোক্তারনামা দলিল ও ডেভেলোপারের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র, যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। গ) রাজউক/ক্যান্টবোর্ড অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নাম্বার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন। ঙ) স্থাপনাটি বহুতল ভবন (১০ তলার অধিক) হলে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত "ভবনের অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নিনিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকরিতার সনদ"। চ) পূর্বের সংযোগ থাকলে শুধু মাত্র পরিশোধিত বিলের/ ডিমান্ড নোটের কপি; তবে ভবন নতুনভাবে বর্ধিত/ নির্মাণ করা হলে সে ক্ষেত্রে রাজউক/ ক্যান্টবোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান। ছ) ডেসকো'র তালিকাভূক্ত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ওয়্যারিং সার্টিফিকেট। জ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৭ (সাত) কর্মদিবস এমটিঃ ১৮ (আঠারো) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১.২	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(বাণিজ্যিক/ ব্যাটারি চার্জিং স্টেশন)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংয়োগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদূর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ এবং বাণিজ্যিক বিদ্যুৎ সংযোগে প্রযোজ্য ক্ষমতার নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপনপূর্বক (নেট মিটারিং নির্দেশিকা-২০১৮ অনুসরন করে) রিপোর্ট অনলাইনে সাবমিট **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)**। ছ) স্থাপিত সোলার সিস্টেম পরিদর্শন শেষে মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট। খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে আম-মোক্তারনামা দলিল, ডেভেলাপারের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র, যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রতিষ্ঠানের নামে আবেদনের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের ট্রেড লাইসেন্স, ভাড়াটিয়ার নামে আবেদনের ক্ষেত্রে ভাড়াটিয়া ও জমির মালিকের সাথে সম্পাদিত ভাড়ার চুক্তিপত্র এবং বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের বিষয়ে জমি/স্থাপনার মালিকের অঙ্গীকারনামা। গ) রাজউক/ক্যান্টবোর্ড অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নাম্বার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন। ঙ) স্থাপনাটি বহুতল ভবন (১০ তলার অধিক) হলে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবনের অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নিনিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকরিতার সনদ। চ) পূর্বের সংযোগ থাকলে শুধু মাত্র পরিশোধিত বিলের/ ডিমান্ড নোটের কপি; তবে ভবন নতুনভাবে বর্ধিত/ নির্মাণ করা হলে সেক্ষেত্রে রাজউক/ ক্যান্টবোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান)। ছ) ডেসকো'র তালিকাভুক্ত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ওয়্যারিং সার্টিফিকেট। জ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৭ (সাত) কর্মদিবস এমটিঃ ১৮ (আঠারো) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১.৩	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(শিল্প)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংয়োগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদুর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ এবং প্রযোজ্য ক্ষমতার নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপনপূর্বক (নেট মিটারিং নির্দেশিকা-২০১৮ অনুসরন করে) রিপোর্ট অনলাইনে সাবমিট **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)**। ছ) স্থাপিত সোলার সিস্টেম পরিদর্শন শেষে মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট। খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে আম-মোক্তারনামা দলিল, ডেভেলাপারের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রতিষ্ঠানের নামে আবেদনের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের ট্রেড লাইসেন্স, ভাড়াটিয়ার নামে আবেদনের ক্ষেত্রে ভাড়াটিয়া ও জমির মালিকের সাথে সম্পাদিত ভাড়ার চুক্তিপত্র এবং বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের বিষয়ে জমি/স্থাপনার মালিকের অঙ্গীকারনামা, **ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্পের নিবন্ধন** (ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্পের ক্ষেত্রে)। গ) রাজউক/ক্যান্টবোর্ড অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নাম্বার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন। ঙ) ৫০ কি:ও: এর অধিক লোডে আবেদনের ক্ষেত্রে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক শিল্প প্রতিষ্ঠানের নামে ইস্যুকৃত অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নিনিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকরিতার সনদ কিংবা ফায়ার লাইসেন্স। চ) স্থাপনাটি বহুতল ভবন (১০ তলার অধিক) হলে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবনের অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকারিতার সনদ। ছ) পূর্বের সংযোগ থাকলে শুধু মাত্র পরিশোধিত বিলের/ ডিমান্ড নোটের কপি; তবে ভবন নতুনভাবে বর্ধিত/ নির্মাণ করা হলে সে ক্ষেত্রে রাজউক/ ক্যান্টবোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান)। জ) ডেসকো'র তালিকাভূক্ত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ওয়্যারিং সার্টিফিকেট। ঝ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৭ (সাত) কর্মদিবস এমটিঃ ১৮ (আঠারো) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১.৪	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/ সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/ হাসপাতাল সংযোগ)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি সংয়োগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদুর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ)) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ এবং প্রযোজ্য ক্ষমতার নেট মিটারিং সোলার সিস্টেম স্থাপনপূর্বক (নেট মিটারিং নির্দেশিকা-২০১৮ অনুসরন করে) রিপোর্ট অনলাইনে সাবমিট **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)**। ছ) স্থাপিত সোলার সিস্টেম পরিদর্শন শেষে মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) প্রতিষ্ঠানের লেটারহেড প্যাডে আবেদন, আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট। খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ভাড়াটিয়ার নামে আবেদনের ক্ষেত্রে জমির মালিকের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র এবং বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের বিষয়ে জমি/স্থাপনার মালিকের অঙ্গীকারনামা। গ) রাজউক/ক্যান্টবোর্ড অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নাম্বার (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) এমটি/এইচটি/ইএইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন (৮১ কিঃওঃ এবং তদুর্দ্ধ লোডের ক্ষেত্রে)। ঙ) স্থাপনাটি বহুতল ভবন (১০ তলার অধিক) হলে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবনের অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকারিতার সনদ। চ) পূর্বের সংযোগ থাকলে শুধু মাত্র পরিশোধিত বিলের/ ডিমান্ড নোট; তবে ভবন নতুনভাবে বর্ধিত/ নির্মাণ করা হলে সে ক্ষেত্রে রাজউক/ক্যান্টবোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান)। ছ) একই স্থানে পূর্বের সকল হিসাবের (যদি থাকে) সমূদয় বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করতে হবে। জ) ডেসকো'র তালিকাভূক্ত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ওয়্যারিং সার্টিফিকেট। ঝ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৭ (সাত) কর্মদিবস এমটিঃ ১৮ (আঠারো) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১.৫	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(নির্মাণ)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি সংয়োগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদুর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)।** ছ) মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি এবং জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে আম-মোক্তারনামা দলিল, ডেভেলাপারের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। গ) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) এমটি/এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন। ঙ) একই স্থানে পূর্বের সকল হিসাবের (যদি থাকে) সমূদয় বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করতে হবে। চ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৭ (সাত) কর্মদিবস এমটিঃ ১৮ (আঠারো) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১.৬	নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ **(স্বল্পস্থায়ী সামাজিক অনুষ্ঠান, প্রদর্শনী এবং বানিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য অস্থায়ী সংযোগ)**	ক) https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর ব্যবহার করে নিবন্ধন। পূর্বে নিবন্ধন করা থাকলে User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সহ অনলাইনে আবেদন। খ) এমটি সংযোগের ক্ষেত্রে (৮১ কি:ও: এবং তদূর্ধ) আবেদনকারীকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উপকেন্দ্র স্থাপন ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন সংগ্রহ করতে হবে। গ) মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট উপকেন্দ্র ও ফিডারের লোড, উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি। ঘ) লোড অনুমোদনের জন্য অনলাইনে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ঙ) অনলাইনে ডিমান্ড নোট জারী। চ) জারীকৃত ডিমান্ড নোট অনলাইনে পরিশোধ **(ডেসকো স্টোরে মজুত না থাকলে মিটার জমাদান- ডিমান্ডনোটে অবহিত করা হয়)**। ছ) মিটার স্থাপনের জন্য CMO (Customer Meter Order) ইস্যু, মিটার সহ CMO ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।	নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) জাতীয় পরিচয় পত্র (প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে মনোনীত ব্যক্তির), আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ছবি। খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। গ) সামাজিক/বানিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র। ঘ) এমটি সংযোগের ক্ষেত্রে প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর কর্তৃক উপকেন্দ্র চালুর অনুমোদন। ঙ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	এলটিঃ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস এমটিঃ ১০ (দশ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
২.০	**লোড ছাড়পত্র**	ক) স্পট/স্থাপনা পরিদর্শন প্রতিবেদনসহ কারিগরী তথ্য পি এন্ড ডি বিভাগে প্রেরণ। খ) পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক লোড ছাড়পত্রের আবেদন অনুমোদন/বাতিল। গ) অনুমোদন সাপেক্ষে নির্ধারিত ফি পরিশোধ অথবা লোড সংকুলান সম্ভব না হলে আবেদনকারীকে পত্র মারফত জানিয়ে দেয়া। ঘ) পে-অর্ডার প্রাপ্তি সাপেক্ষে লোড ছাড়পত্র জারি।	ক) মোট লোডের পরিমাণ ও সংযোগ গ্রহণের সম্ভাব্য সময় উল্লেখসহ আবেদনের কপি। খ) স্থাপনার লোকেশন ম্যাপ। গ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/নামজারীর খতিয়ান/লিজ দলিল (প্রজোজ্য ক্ষেত্রে)/সরকারি বরাদ্দ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অফিসে অনুমোদনের নিমিত্ত জমা প্রদানের লক্ষ্যে প্রস্তাবিত নকশার কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নিবন্ধিত স্থপতি কর্তৃক)।	পত্রে উল্লিখিত টাকা পে-অর্ডার আকারে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পি এন্ড ডি)
৩.০	**বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃসংযোগ**	সমুদয় বকেয়া বিদ্যুৎ বিল, সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাবের বকেয়া বিদ্যুৎ বিল এবং সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃসংযোগ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS (One Point Service) এ জমা দান।	একফেজঃ ৭২০.০০ তিনফেজঃ ১,৯২০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ১২,০০০.০০ ইএইচটিঃ ২৪,০০০.০০ e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
৪.০	**অবৈধ হস্তক্ষেপ জনিত কারনে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃসংযোগ**	বকেয়া বিদ্যুৎ বিল (যদি থাকে), ধার্যকৃত জরিমান বিল, মিটারের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাবের বকেয়া বিদ্যুৎ বিল (যদি থাকে), ধার্যকৃত জরিমান বিল, মিটারের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এবং সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও পুনঃসংযোগ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS (One Point Service) এ জমা দান।	একফেজঃ ৭২০.০০ তিনফেজঃ ১,৯২০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ১২,০০০.০০ ইএইচটিঃ ২৪,০০০.০০ e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
৫.০	**গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃসংযোগ**	সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS (One Point Service) এ জমা প্রদান সাপেক্ষে বিচ্ছিন্ন করণ।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর ও NID সহ OPS এ আবেদন।	একফেজঃ ৪৮০.০০ তিনফেজঃ ৯৬০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ২,৪০০.০০ ইএইচটিঃ ৪,৮০০.০০ e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
৬.০	**গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে হিসাব নম্বর/মিটার নাম্বার উল্লেখ করে অনলাইনে আবেদন করতে হবে। গ্রাহক আঙ্গীনায় মিটার পরীক্ষা কিংবা প্রয়োজনে স্থাপনা হতে মিটার খুলে এনে পরীক্ষা মিটার পরীক্ষাগারে পরীক্ষা করা।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/মিটার নম্বর ও NID কপি সহ OCSMS এ আবেদন।	একফেজঃ ২৪০.০০ তিনফেজঃ ৪৮০.০০ এলটিসিটিঃ ৭২০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ২,৪০০.০০ ইএইচটিঃ ৪,৮০০.০০	একফেজঃ ৩ কর্ম দিবস তিনফেজঃ ৩ কর্ম দিবস এলটিসিটিঃ ৭ কর্ম দিবস এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ৭ কর্ম দিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
৭.০	**গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে হিসাব নম্বর/মিটার নাম্বার উল্লেখ করে অনলাইনে আবেদন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/মিটার নম্বর ও NID কপি সহ OCSMS এ আবেদন।	একফেজঃ ১৮০.০০ তিনফেজঃ ৩৬০.০০ এলটিসিটিঃ ৬০০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ১,২০০.০০ ইএইচটিঃ ২,৪০০.০০	একফেজঃ ২ কর্ম দিবস তিনফেজঃ ২ কর্ম দিবস এলটিসিটিঃ ৫ কর্ম দিবস এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ৫ কর্ম দিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
৮.০	**গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/ স্থানান্তর**	ক) স্থাপনা হতে মিটার খুলে এনে পরীক্ষা ও যাচাইঅন্তে বিল প্রস্তুত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মিটারের মূল্যসহ) ও গ্রাহককে হস্তান্তর। খ) গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ ও মিটার জমা প্রদান (ষ্টোরে মিটার মজুদ না থাকলে) সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ হট লাইন নম্বরঃ ১৬১২০ অথবা OPS (One Point Service) এ অবহিত করন।	একফেজঃ ৩৬০.০০ তিনফেজঃ ৮৪০.০০ এলটিসিটিঃ ২,৪০০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ৬,০০০.০০ ইএইচটিঃ ১২,০০০.০০ e-payment	এলটিঃ ০৩ (তিন) কর্মদিবস এলটিসিটি, এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
৯.০	**গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল পরিবর্তন (সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/ স্থানান্তর**	ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে সার্ভিস ড্রপ এর দৈর্ঘ্য ও পোড়ার কারণ নির্ণয় অথবা চুরি যাওয়ার বিষয়টি যাচাই। খ) সার্ভিস ড্রপের মূল্য ও ডিসি-আরসি বিল প্রস্তুত করে গ্রাহককে হস্তান্তর ও গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ হট লাইন নম্বরঃ ১৬১২০ অথবা OPS (One Point Service) এ অবহিত করন।	একফেজঃ ২৪০.০০ তিনফেজঃ ৬০০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ১,৫০০.০০ ইএইচটিঃ ৩,০০০.০০ e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১০.১	**গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন (বিদ্যমান গ্রাহকের লোড হ্রাস/বৃদ্ধি)**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ OCSMS এ আবেদন। খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে OCSMS এ অবহিত করণ/মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল। **পরিদর্শনের বিষয়ঃ** ওয়্যারিংকৃত/সংযোজিত লোড। গ) পরিদর্শন প্রতিবেদন অনুযায়ী লোড প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য OCSMS এ যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। ***গ্রাহক ক্যাটাগরী/শ্রেনী পরিবর্তন হলে অর্থাৎ এলটি হতে এমটি/এইচটি/ইএইচটি অথবা বিপরীত হলে প্রযোজ্য ক্যাটাগরীর সকল ডকুমেন্ট সহ OCSMS এর মাধ্যমে নতুন সংযোগের ন্যায় আবেদন করতে হবে।***	ক) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি ও ১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি এবং e-TIN Certificate স্ক্যান কপি https://ocsms.desco.org.bd/login এ আপলোড করে আবেদন। খ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে "অন্যান্য মালিকগণের স্বপক্ষে আবেদনকারী কর্তৃক স্বাক্ষরিত অনাপত্তিনামা"।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	০৭ (সাত) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১০.২	**গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন (বিদ্যমান হিসাবের নাম পরিবর্তন)**	ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে প্রদত্ত তথ্য যাচাই ও ডিমান্ড নোট প্রদান। খ) গ্রাহক কর্তৃক ডিমান্ড নোট পরিশোধ সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে নাম পরিবর্তন।	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি হিসাব নম্বর উল্লেখ করে অনলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) আবেদনকারীর ১ (এক) কপি, জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি। খ) জমির মালিকানা দলিল/হালনাগাদ ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ/ নামজারীর খতিয়ান। যৌথ মালিকানার অনাপত্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। গ) স্থাপনাটি বহুতল ভবন (১০ তলার অধিক) হলেঃ ভবনে বিদ্যমান বাণিজ্যিক/শিল্প সংযোগ/মেইন মিটারের নাম পরিবর্তনের ক্ষেত্রে "ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবনের অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকারিতার সনদ"। ঘ) ৫০ কি:ও: এর অধিক লোডের শিল্প ব্যবহারের মিটারের নাম পরিবর্তনের ক্ষেত্রে "ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক শিল্প প্রতিষ্ঠানের নামে ইস্যুকৃত অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপন ও অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থাদির কার্যকারিতার সনদ কিংবা ফায়ার লাইসেন্স। ঙ) আবেদনকারী প্রতিষ্ঠানের নামে শিল্প নিবন্ধন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। চ) আবেদনকারীর e-TIN Certificate ।	OCSMS এ ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা এবং e-payment	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১০.৩	**গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন (ট্যারিফ পরিবর্তন)**	গ্রাহকের অনুরোধে বকেয়া বিদ্যুৎ বিল ও সরবরাহ চুক্তি পরিবর্তন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে স্থাপনা পরিদর্শন, ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী ট্যারিফ পরিবর্তনের প্রস্তাব ও অনুমোদন সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন।	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি হিসাব নম্বর উল্লেখ করে নলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বরসহ NID খ) ভবন ব্যবহারের জন্য রাজউক/যথাযথ কর্তৃপক্ষ এর অনুমোদনের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। গ) ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে জমি/স্থাপনা ভাড়ার চুক্তিপত্রের ফটোকপি ও মালিকের সম্মতি পত্র (জমি/স্থাপনার মালিকের নিকট থেকে) এবং বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের বিষয়ে জমি/স্থাপনার মালিকের অঙ্গীকারনামা।	একফেজঃ ১২০.০০ তিনফেজঃ ৩৬০.০০ এমটি, এইচটি ও ইএইচটিঃ ১,২০০.০০ e-payment	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১১.০	**গ্রাহকের অনুরোধে প্রি-পেইড মিটার কার্ড রি-ইস্যু (পুরাতন কার্ড নষ্ট হয়ে গেলে /হারিয়ে গেলে)**	ক) বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগের ই-মেইল/OPS (One Point Service) এর মোবাইল এ সংশ্লিষ্ট হিসাব নাম্বার অবহিত করণ। **অথবা** স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে OPS (One Point Service) এ অবহিত করণ। খ) কার্ড পরিবর্তন ফি বাবদ বিল তৈরী করে গ্রাহককে হস্থান্তর করা। গ) স্মার্ট কার্ড তাৎক্ষণিক প্রিন্ট করে গ্রাহককে হস্থান্তর করা অথবা গ্রাহক ঠিকানায় পৌঁছে দেয়া হবে।	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি হিসাব নম্বর উল্লেখ করে নলাইনে Submit করতে হবেঃ ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বরসহ মালিকের NID।	২৪০.০০ টাকা e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১২.০	**বিল না পাওয়া**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে হিসাব নম্বর উল্লেখ করে অনলাইনে Submit করতে হবেঃ মিটার রিডিং বই এর রিডিং অনুযায়ী বিল তৈরী করে আর রিডিং না থাকলে স্থাপনা হতে মিটার রিডিং সংগ্রহ করে বিল প্রস্তুত করে গ্রাহক স্থাপনায় পৌঁছে দেয়া। **সর্বশেষ ২৪ মাসের মধ্যে অপরিশোধিত বিদ্যুৎ বিল https://ocsms.desco.org.bd/login লিংক হতে গ্রাহক নিজেই প্রিন্ট করে নিতে পারবেন।**	ক) ডিমান্ড নোট/সিএমও এর কপি OCSMS এ আপলোড করতে হবে (নতুন হিসাবের ক্ষেত্রে)। **অথবা** পুরাতন যেকোন ১ মাসের বিলের কপি অথবা হিসাব নম্বর OCSMS এ আপলোড করতে হবে (পুরাতন হিসাবের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১৩.০	**বিল সংশোধন (বিল কম/বেশী/ এস্টিমেটেড)**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে বিলকপি স্ক্যান করে আপলোড করে হিসাব নম্বর ও মাসের নাম উল্লেখ করে অনলাইনে Submit করতে হবে। **অথবা** গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোন/মোবাইল অথবা ইমেইলে হিসাব নম্বর ও সংশ্লিষ্ট মাসের নাম OPS (One Point Service) এ অবহিত করা বা সরাসরি OPS (One Point Service) এ অবহিত করা **অভিযোগ পাওয়ার পরঃ** ক) স্থাপনা হতে মিটার রিডিং গ্রহণ ও প্রয়োজনে মিটার পরীক্ষাকরণ। খ) সংশোধনের প্রস্তাব অনুমোদন (যদি প্রয়োজন হয়)। গ) বিল প্রস্তুত ও বিল গ্রাহককে হস্তান্তর।	সংশ্লিষ্ট হিসাবের বিদ্যুৎ বিলের কপি ও মাসের নাম	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১৪.০	**বিল পরিশোধের প্রত্যায়ন পত্র**	বিদ্যুৎ বিল বকেয়া না থাকলে গ্রাহক সরাসরি http://ocsms.desco.org.bd:8080/postpaid/certificate/report লিংক হতে কাঙ্খিত হিসাব নম্বরের প্রত্যায়ন পত্র প্রিন্ট করতে পারেন। **অথবা** https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে বিদ্যুৎ বিলের স্ক্যান কপি আপলোড করে হিসাব নম্বর ও মাসের নাম উল্লেখ করে অনলাইনে Submit করতে হবে। অথবা গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোন/মোবাইল অথবা ই-মেইলে হিসাব নম্বর ও সংশ্লিষ্ট মাসের নাম OPS (One Point Service) এ অবহিত করা বা সরাসরি OPS এ অবহিত করা। ➢ গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিল বকেয়া অথবা অন্য কোন সমস্যা থাকলে তা তাৎক্ষণিক অবহিত করা হবে। ➢ সমস্যা সমাধানের পর প্রত্যয়ন পত্র ইস্যু ও হস্তান্তর।	শুধুমাত্র বিদ্যুৎ বিলের কপি স্ক্যান করে OCSMS এ আপলোড করতে হবে।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১৫.০	**হিসাব বন্ধ করন**	https://ocsms.desco.org.bd/login ঠিকানায় User ID (নিবন্ধিতমোবাইল নম্বর) ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে লগ ইন করে নিম্নোক্ত ডকুমেন্ট সমূহের স্ক্যান কপি আপলোড করে হিসাব নম্বর উল্লেখ করে অনলাইনে Submit করতে হবেঃ সকল বিল ও বিচ্ছিন্ন করণ ফি পরিশোধ সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে মিটারের সর্বশেষ রিডিং অনুযায়ী বিল ইস্যু করে গ্রাহককে হস্তান্তর ও পরিশোধ সাপেক্ষে হিসাব বন্ধ করণ।	সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর ও NID কপি সহ OCSMS এ আবেদন।	একফেজঃ ২৪০.০০ তিনফেজঃ ৪৮০.০০ এমটি ও এইচটিঃ ১,২০০.০০ ইএইচটিঃ ২,৪০০.০০ e-payment	০৩ (তিন) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১৬.০	**অস্থায়ী সংযোগ প্রত্যাহার ও জামানত উত্তোলন**	ক) স্থাপনা হতে মিটার খুলে আনা, মিটার পরীক্ষা, সর্বশেষ মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল প্রস্তুত ও গ্রাহক কর্তৃক পরিশোধ, খ) জামানতের টাকা ফেরত প্রদানের নিমিত্ত অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ, গ) অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যু ও গ্রাহককে হস্তান্তর।	সর্বশেষ বিদ্যুৎ বিলের পরিশোধিত কপি, সংশ্লিষ্ট নিরাপত্তা জামানতের পরিশোধিত মূল কপি (e-payment/ইলেকট্রনিক মাধ্যমে পরিশোধিত নিরাপত্তা জামানতের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বরের নতুন সংযোগের ট্র্যাকিং নম্বর ও পরিশোধিত নিরাপত্তা জামানতের বিল নম্বর), NID ও ব্যংক হিসাব নাম্বার সহ OPS (One Point Service) এ আবেদন।	প্রযোজ্য নহে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-
১৭.০	**গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি ও লাইটনিং এরেষ্টার পরিবর্তন**	ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে ডিওএফসি ও লাইটনিং এরেষ্টার এর মূল্য, স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি'র বিল ইস্যু করণ, খ) ষ্টোর হতে মালামাল সংগ্রহ করে স্পটে উপস্থিত হয়ে কাজের প্রস্তুতি নিয়ে শাট ডাউন গ্রহণ, গ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ।	ক) গ্রাহক আবেদন এর কপি (ছুটির দিনে/অফিস সময়ের পরে/ইমার্জেন্সি ঘটনার ক্ষেত্রে গ্রাহক/গ্রাহক প্রতিনিধির নিকট থেকে অঙ্গীকারনামা)। খ) ডিওএফসি ও লাইটনিং এরেষ্টার এর মূল্য, স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি।	ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা e-payment	০১ (এক) কর্মদিবস	www.desco.gov.bd/site/page/f4cb7c7c-03b7-4047-879e-ac010f969cd3/-

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১	বিদ্যুৎ বিতরণ কাজে ব্যবহৃত বিভিন্ন ইলেকট্রিক যন্ত্রপাতি ধারে প্রদান	বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ডেসকো কে পত্র প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	আইটেম ভিত্তিক	প্রযোজ্য নয়	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (এম পি এন্ড এস) মোবাইল: ০১৭১৩৪৪৩০৩৪ ইমেইল: nrahman@desco.gov.bd
২	Performance সার্টিফিকেট প্রদান	ডেসকো'র ঠিকাদার কর্তৃক সংগ্রহ বিভাগে আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পি আই এন্ড টি) মোবাইল-০১৭১৩০৯০৬১৪ ইমেইল: kamruzzaman@desco.gov.bd

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১	বহিঃ বাংলাদেশ গমনের অনুমতিসহ ছুটির আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিদ্যুৎ বিভাগ হতে বহিঃ বাংলাদেশ গমনের সরকারি আদেশ জারি সাপেক্ষে ছুটি অনুমোদন সংক্রান্ত পত্র ইস্যু। • **পে গ্রেড ১:** ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর ছুটি অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ - চেয়ারম্যান মহোদয়। বহিঃ বাংলাদেশ গমনের সরকারি আদেশ জারি কর্তৃপক্ষ - বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়। • **পে গ্রেড ২-৭:** এক্ষেত্রে ছুটি অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়। বহিঃ বাংলাদেশ গমনের সরকারি আদেশ জারি কর্তৃপক্ষ, বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়। • **পে গ্রেড ৮-১৬:** এক্ষেত্রে ছুটি অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছক পূরণ করতঃ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান। গ) ছুটির আবেদনপত্র (Leave Form)। ঘ) চিকিৎসার উদ্দেশ্যে ভ্রমণের ক্ষেত্রে চিকিৎসা সংক্রান্ত কাগজপত্র। ঙ) পে-গ্রেড ৭ হতে তদুর্দ্ধ কর্মকর্তাগণের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ছকে ভ্রমণের আনুমানিক খরচ উল্লেখপূর্বক অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান।	প্রযোজ্য নয়	প্রশাসন বিভাগে আবেদন জমার ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন/সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
২	অসুস্থতাজনিত ছুটি অনুমোদনের জন্য আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে প্রশাসন বিভাগে অগ্রগামী। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীর অনুকূলে পত্র ইস্যু।	ক) ছুটির আবেদনপত্র (Leave Form)। খ) চিকিৎসকের পরামর্শপত্রের অনুলিপি।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
৩	চিকিৎসা ভাতা পূনর্ভরণ	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রশাসন বিভাগে আবেদন। • প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক সিলিং এর মাধ্যমে ব্যয় পূনর্ভরণের লক্ষ্যে অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	ক) নির্ধারিত ছকপূরণ পূর্বক আবেদন (Re-imbursement Form) খ) দাখিলকৃত বিলের বিপরীতে সমুদয় supporting Papers	প্রযোজ্য নয়	চলতি মাসের বেতনের সাথে প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে হবে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ফোনঃ এক্সটেনশন-৬২১, উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব) ফোনঃ এক্সটেনশন-৬৩১ ইমেইল: fa.ho@desco.gov.bd
৪	শিক্ষাভাতা প্রাপ্তির আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • প্রশাসন বিভাগ কর্তৃক যাচাই বাছাইপূর্বক অনধিক ২টি সন্তানের শিক্ষাভাতা প্রদানের সুপারিশসহ অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	ক) লিখিত আবেদনপত্র খ) নির্ধারিত ছকে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান গ) সন্তানের জন্ম নিবন্ধন সনদ ঘ) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ভর্তি রশিদের অনুলিপি	প্রযোজ্য নয়	চলতি মাসের বেতনের সাথে প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে হবে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ও ফোনঃ এক্সটেনশন-৬২১, উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব) ফোনঃ এক্সটেনশন-৬৩১ ইমেইল: fa.ho@desco.gov.bd
৫	নীতিমালার আলোকে বদলীর আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • এইচ আর.এম বিভাগ কর্তৃক যাচাই বাছাই পূর্বক বদলীর ব্যবস্থা গ্রহণ অন্যথায় আবেদনকারীকে পত্র মারফত অবহিতকরণ।	লিখিত আবেদনপত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
৬	মাস্টার রোলে নিয়োজিতদের চাকুরির মেয়াদ নবায়নের আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুকূলে চাকুরির মেয়াদ নবায়নের পত্র ইস্যু।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ছকপূরণ পূর্বক আবেদন (Re-contract Form)।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
৭	পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য NOC এর আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • তথ্য যাচাইপূর্বক পত্র ইস্যু।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ছকপূরণ পূর্বক আবেদন (NOC Form)।	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
৮	দূতাবাস বরাবর Visa ইস্যুর অনুরোধ জানিয়ে পত্র ইস্যুর জন্য আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বহিঃবাংলাদেশ গমনের অনুমতি প্রাপ্তির বিষয়টি যাচাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট দূতাবাস বরাবর পত্র প্রদান।	পাসপোর্ট নম্বর উল্লেখপূর্বক লিখিত আবেদন।	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
৯	অভিজ্ঞতা সনদের জন্য আবেদন।	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • অভিজ্ঞতার বিষয়টি যাচাইপূর্বক পত্র ইস্যু।	লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
১০	উচ্চ শিক্ষার অনুমতির জন্য আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আবেদনকারীর অনুকূলে সার্ভিস রুলের আলোকে উচ্চ শিক্ষার অনুমতি প্রদানের পত্র ইস্যু।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) ভর্তি হতে আগ্রহী প্রতিষ্ঠানের নির্দেশিকা।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
১১	অন্য সংস্থায় চাকুরির Application Forward করণের আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাকুরির আবেদনটি সংশ্লিষ্ট সংস্থায় Forward করণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
১২	অন্য সংস্থায় চাকুরির Application করার অনুমতির জন্য আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আবেদনকারীর অনুকূলে অন্য সংস্থায় চাকুরির Application করার অনুমতি প্রদান।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) চাকুরির সার্কুলারের অনুলিপি।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর.এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
১৩	ব্যক্তি নথিতে সনদপত্র সংরক্ষণের জন্য আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • উচ্চ শিক্ষার অনুমতি যাচাইপূর্বক ব্যক্তিনথিতে অন্তর্ভূক্তির ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) লিখিত আবেদনপত্র (অনুমতি পত্রসহ)। খ) সনদের সত্যায়িত অনুলিপি।	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচ আর এম) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২২) ইমেইল: hrmd.ho@desco.gov.bd
১৪	ট্রান্সপোর্ট সুবিধা/ভাতা প্রাপ্তি সংক্রান্ত আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীর অনুকূলে ট্রান্সপোর্ট সুবিধা/ভাতা প্রদানের পত্র ইস্যু।	লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
১৫	নবনিযুক্ত কর্মকর্তাদের সীম সহ মোবাইল সেট প্রদান	• নবনিযুক্ত কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে স্ব স্ব পদের বিপরীতে নির্ধারিত সিলিং অনুযায়ী সীম সহ মোবাইল সেট বরাদ্দ প্রদান।	-	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
১৬	নষ্ট/হারানো মোবাইল সীম উত্তোলনের জন্য আবেদন	• নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • বিষয়টি যাচাইপূর্বক নতুন সীম ইস্যুর ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) লিখিত আবেদনপত্র। খ) জিডি'র অনুলিপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	প্রযোজ্য নয়	০৩ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
১৭	নষ্ট/অকেজো মোবাইল সেটের পরিবর্তে নতুন সেট ক্রয়ের আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে নির্ধারিত সিলিং অনুযায়ী নতুন সেট ক্রয়ের অনুমতি প্রদান।	নষ্ট/অকেজো মোবাইল সেটটি ক্রয়ের তারিখ উল্লেখ পূর্বক লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
১৮	ID কার্ড প্রাপ্তির আবেদন	• যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্বাহী পরিচালক (এইচ আর) বরাবর আবেদন। • আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে যাচাইপূর্বক ID কার্ড ইস্যু।	নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক আবেদনপত্র (পাসপোর্ট সাইজের এক কপি ছবিসহ)।	প্রযোজ্য নয়	১০ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd
১৯	আর্থিক সাহায্যের আবেদন	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবর আবেদন	ডাক্তারের পরামর্শপত্র ও সম্ভাব্য চিকিৎসা খরচ অথবা অন্য বিশেষ প্রয়োজন উল্লেখপূর্বক লিখিত আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	২০ কর্মদিবস	উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪২১) ইমেইল: admin.ho@desco.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
২০	স্টেক হোল্ডারদের জন্য কোয়ার্টারলি আর্থিক হিসাব বিবরণী প্রণয়ন (অনিরীক্ষিত)	বিএফআরএস, আইএফআরএস, কোম্পানির একাউন্টিং পলিসি এবং বিএএস অনুসরণ পূর্বক হিসাব বিবরণী প্রস্তুতকরণ।	ক) আয়-ব্যয়ের বিবরণী খ) সম্পদ ও দায়ের বিবরণী গ) ক্যাশ ফ্লো স্ট্যাটমেন্ট ঘ) রিটেইন আর্নিংস **প্রাপ্তিস্থানঃ** কোম্পানির অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েব সাইট।	প্রযোজ্য নয়	কোয়ার্টার শেষ হওয়ার ৩০ কর্মদিবস/৪৫ কর্মদিবস।	ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৪৩) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২১	স্টেক হোল্ডারদের জন্য বার্ষিক আর্থিক বিবরণী প্রণয়ন (নিরীক্ষিত)	বিএফআরএস, আইএফআরএস, কোম্পানির একাউন্টিং পলিসি, বিএএস অনুসরণ এবং সিএ ফার্মের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদানের মাধ্যমে নিরীক্ষিত বার্ষিক হিসাব বিবরণী প্রস্তুতকরণ।	ক) আয়-ব্যয়ের বিবরণী খ) সম্পদ ও দায়ের বিবরণী গ) ক্যাশ ফ্লো স্ট্যাটমেন্ট ঘ) রিটেইন আর্নিংস ঙ) স্থায়ী সম্পদের রেজিষ্ট্রার ও অবচয় বিবরণী **প্রাপ্তিস্থানঃ** কোম্পানির অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং ওয়েব সাইট।	প্রযোজ্য নয়	আর্থিক বছর শেষ হওয়ার ১২০ কর্মদিবসের মধ্যে।	ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৪৩) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২২	আয়কর ও মূল্য সংযোজন কর পরিশোধ এবং রিটার্ণ দাখিল।	কর আইন ও মূল্য সংযোজন কর অনুসরণ করে রিটার্ণ দাখিল ও তথ্য সরবরাহ।	ক) কোম্পানীর আয়কর বিবরণী প্রস্তুতকরণ ও আয়কর রিটার্ণ দাখিলকরণ। খ) উৎসে কর্তিত কর ট্রেজারিতে জমা। গ) মূল্য সংযোজন কর আইনের আওতায় মাসিক ভ্যাট রিটার্ণ দাখিল। ঘ) উৎসে কর্তিত ভ্যাট ট্রেজারিতে জমা। **প্রাপ্তিস্থানঃ** কোম্পানির হিসাব বিভাগ, সংশ্লিষ্ট সার্কেল এবং বৃহৎ করদাতা ইউনিট (ভ্যাট)।	প্রযোজ্য নয়	ক) আয়কর রিটার্ণ দাখিলের সময়সীমাঃ অর্থ বছর সমাপ্তির ১৯৫ কর্মদিবস। খ) উৎস কর্তিত কর সরকারী ট্রেজারে জমাঃ মাস সমাপ্তির ১৫ কর্মদিবস। গ) মূল্য সংযোজন কর রিটার্ণ দাখিলের সময়সীমাঃ মাস সমাপ্তির ১৫ কর্মদিবস। ঘ) উৎস কর্তিত ভ্যাট সরকারী ট্রেজারে জমাঃ মাস সমাপ্তির ১৫ কর্মদিবস।	ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৪৩)। ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২৩	ডিভিডেন্ড বিতরণ	ব্যাংকের মাধ্যমে	সিডিবিএল হতে প্রাপ্ত রেকর্ড ডেইটে শেয়ার হোল্ডিং বিবরণী।	প্রযোজ্য নয়	৬০ কর্মদিবস	কোম্পানী সচিব ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (২২১)। ই-মেইলঃ csdesco@desco.gov.bd
২৪	অস্থায়ী জামানতের অর্থ ফেরত	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের মাধ্যমে হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	ক) জামানত বিলের মূলকপি। খ) বিআইএস রিপোর্ট। গ) ব্যাংক স্টেটমেন্ট। ঘ) আইটি শাখার প্রত্যয়ন পত্র ।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এসএন্ডডি হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪৩৪)। ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২৫	বাজেট প্রনয়ন	সকল বিভাগ ও দপ্তর কর্তৃক চাহিদাপত্র প্রস্তুত পূর্বক অর্থ বিভাগে প্রেরণ।	ক) নির্দিষ্ট ছকে তথ্য প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	৩০ জুন তারিখের মধ্যে।	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২)। ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)
২৬	বাজেট বরাদ্ধ প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্থ বিভাগে প্রেরণ।	ক) যথাযথ ক্রয় চাহিদা ফরম পূরন খ) বাজারমূল্যের সামঞ্জস্যতা নির্ধারণে প্রযোজ্য প্রাইস অফার সংযুক্তকরণ। গ) প্রশাসনিক অনুমোদনের কপি সংযুক্ত করণ।	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২৭	বিল পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের মাধ্যমে অর্থ এবং হিসাব বিভাগে প্রেরণ।	ক) মূল বিল দাখিল খ) ইনভয়েস/চালান দাখিল গ) পিএলআই রিপোর্টের কপি দাখিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে। ঘ) এমআরআর কপি সংযুক্তকরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ঙ) বিল অব এন্ট্রির কপি সংযুক্ত করণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। চ) স্টক রেজিস্টার কপি সংযুক্ত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ছ) কার্যাদেশ কপি সংযুক্ত করণ। জ) চুক্তিপত্রের কপি সংযুক্ত করণ। চ) বীমা কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ছ) কার্য সম্পাদন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	প্রযোজ্য নয়	২৮/৪৫ কর্মদিবস	ক) ব্যবস্থাপক (এসএন্ডডি হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) খ) ব্যবস্থাপক (ব্যাংকিং) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩১) গ) ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৪৩) ঘ) ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.org.bd
২৮	ভ্যাট-ট্যাক্স সার্টিফিকেট ইস্যু	প্রত্যয়নপত্র ও চালান	আবেদন পত্র	প্রযোজ্য নয়	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ক) ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৪৩) খ) ব্যবস্থাপক (এস এন্ড ডি হিসাব) ০২৮৯০০১১০-১১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৪৩৪)। ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
২৯	বেতন ও ভাতাদি প্রদান	ব্যাংকের মাধ্যমে।	ক) মাসিক হাজিরা রিপোর্ট প্রেরণ। খ) ছুটি সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ। গ) ইনক্রিমেন্ট সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ। ঘ) চাকুরীর মেয়াদ সংক্রান্ত তথ্য।	প্রযোজ্য নয়	১০ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
৩০	অর্জিত ছুটি নগদায়ন	ব্যাংকের মাধ্যমে।	প্রশাসন বিভাগ হতে ছুটি সংক্রান্ত তথ্য	প্রযোজ্য নয়	১০ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
৩১	কর্মকর্তা কর্মচারীদের অবসোরত্তর/পদত্যাগ জনিত সুবিধা প্রদান	ব্যাংকের মাধ্যমে।	ক) অব্যাহতি পত্র। খ) ছাড়পত্র। গ) ছুটি সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ। ঘ) আভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা দপ্তরের নিরীক্ষা সংক্রান্ত মতামত। ঙ) চাকুরীর বৃত্তান্ত।	প্রযোজ্য নয়	১৪ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
৩২	সিপিএফ লোন প্রদান	ব্যাংকের মাধ্যমে।	ক) আবেদনপত্র। খ) ট্রাস্টি বোর্ডের অনুমোদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	১৪ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd
৩৩	বেতনের প্রত্যয়নপত্র	প্রত্যয়নপত্র	বাৎসরিক বেতন বিবরণী।	প্রযোজ্য নয়	৩০ কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক (এফএম এন্ড বাজেট) ০২৮৯০০১১০-১১, ৮৯০০৮২০-২৩ (৬৩২) ই-মেইলঃ fa.ho@desco.gov.bd

৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ

প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ

- ❑ সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সহ সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
- ❑ নতুন সংযোগ ও লোড/মিটার বৃদ্ধির ক্ষেত্রে নির্মাণ কাজ ও ওয়ারিং সম্পন্ন করে আবেদন জমা প্রদান
- ❑ জমির মালিকানা সংক্রান্ত বিরোধ থাকলে, আবেদন জমা না দেয়া
- ❑ নিজে আবেদন জমা দেয়া এবং কোন মধ্যস্থতাকারীকে প্রশ্রয় না দেয়া।
- ❑ স্থাপনা পরিদর্শন কালে সহায়তা প্রদান করা
- ❑ সরকার ঘোষিত বিধিমালা অনুসরণ করা
- ❑ বিক্রয় ও বিতরন বিভাগ অফিস সংলগ্ন ব্যাংক বুথ অথবা Online এ প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করা
- ❑ বিক্রয় ও বিতরন বিভাগ এর এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র হতে সেবা গ্রহণ
- ❑ যে কোন ধরনের সমস্যা/কোন বিষয় বোধগম্য না হলে সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলা
- ❑ তদুপরি সমস্যার সমাধান/বোধগম্য না হলে নির্বাহী প্রকৌশলীর সাথে সাক্ষাৎ করা
- ❑ নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা
- ❑ বিদ্যুৎ চুরি ও অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার রোধে অফিসকে তথ্য দিয়ে সহায়তা করা
- ❑ গ্রাহক হয়রানি সম্পর্কে অভিযোগ থাকলে বিক্রয় ও বিতরন বিভাগ এর নির্বাহী প্রকৌশলীকে অবহিত করা
- ❑ ডেসকো'র গ্রাহক শুনানীতে অংশ গ্রহণ করে মূল্যবান মতামত/পরামর্শ প্রদান করা
- ❑ বিদ্যুৎ আমাদের জাতীয় সম্পদ। দেশের নাগরিক হিসেবে এর অপচয় রোধ এবং লাইনে স্থাপিত মালামাল ও যন্ত্রপাতির সুরক্ষায় ডেসকোকে সহায়তা করা
- ❑ দোকান, শপিং মল, বাসা-বাড়িতে অপ্রয়োজনীয় আলোকসজ্জা পরিহার করা
- ❑ কার্যদিবসের বেলায় জানালার পর্দা সরিয়ে রেখে সুর্যের আলো ব্যবহার করে বিদ্যুতের সাশ্রয়ী ব্যবহার নিশ্চিত করা
- ❑ এক ইউনিট বিদ্যুৎ উৎপাদন অপেক্ষা এক ইউনিট বিদ্যুৎ সাশ্রয় অনেক লাভবান বিষয়টি সকলকে স্মরন করিয়ে দেয়া।
- ❑ উপরোক্ত পদ্ধতিতে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হয়ে অন্যকে ব্যবহারের সুযোগ করে দেয়া

৪) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান সমুহের সিটিজেন চার্টারের লিঙ্ক সমুহঃ

ডিপিডিসি - https://dpdc.org.bd/site/nocs/citizen_charter/-
বিপিডিবি - https://www.bpdb.gov.bd/site/office_citizen_charter/3a86cbbc-b051-423d-b274-db3f7c2e9a65/
আরইবি - https://reb.portal.gov.bd/site/page/a7a47fe9-25f1-4ab1-838d-541226f4e5c0/-
ওজোপাডিকো - http://www.wzpdcl.org.bd/site/view/citizen_charter/-/
নেসকো- https://nesco.gov.bd/site/office_citizen_charter/cd8857e4-1fa1-47f9-aabe-1d190cf62019/
রাজউক - https://www.rajuk.gov.bd/site/page/668449fb-745e-427f-b014-493e38e30c6c/
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর - https://fireservice.portal.gov.bd/site/office_citizen_charter/0b63361f-dbf9-4cd7-89c0-2025aeab4532
ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর - http://www.dlrs.gov.bd/site/view/citizen_charter/
ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন - http://www.dncc.gov.bd/site/view/citizen_charter/

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (নাগরিক সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রে):

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান প্রকৌশলী (পিএমপি এন্ড এসএম)	নামঃ প্রকৌশলী মোঃ মফিজুল ইসলাম ভূঞা পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী (পিএমপি এন্ড এসএম) ফোনঃ +৮৮ ০২ ৮৯০০৬৬৬, ইমেইলঃ mbhuiyan@desco.gov.bd ওয়েবঃ www.desco.gov.bd	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন)	নামঃ প্রকৌশলী মোঃ জাকির হোসেন পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন) ফোনঃ+৮৮ ০২ ৮৯০০৮০৮, ইমেইলঃ edoperation@desco.gov.bd ওয়েবঃ www.desco.gov.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস

খ) প্রাতিষ্ঠানিক ও আভ্যন্তরীণ সেবা সংশ্লিষ্ট অভিযোগের ক্ষেত্রেঃ

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)	পদবিঃ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮ ০২ ৮৯০০১১০-১১১, ইমেইলঃ admin.ho@desco.gov.bd ওয়েবঃ www.desco.gov.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.gov.bd ওয়েবঃ www.desco.gov.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস