

মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

০১. ভিশন ও মিশন

Vision: ২০১৯ সালের সেপ্টেম্বর মাসের মধ্যে শেরপুর পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির ভৌগোলিক এলাকাজুক্ত সকল জনগণকে হয়রানিমুক্ত ও গুণগত মানের বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করা।

Mission: শেরপুর পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির ভৌগোলিক এলাকাজুক্ত সকল গ্রাহকপ্রাপ্তে মানসম্মত ও নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ, দ্রুততম সময়ে অভিযোগ নিরসন ও গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করণ, দালাল ও দুর্নীতিমুক্ত ভাবে বিদ্যুৎ সরবরাহের মাধ্যমে সরকারের জিরো টলারেন্স নীতিমালা বাস্তবায়ন।

০২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	আলোর ফেরিওয়াল প্রোগ্রামের মাধ্যমে গ্রাহকের বাড়ি বাড়ি গিয়ে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান ও যেকোনো ধরণের অভিযোগ নিরসন	তাৎক্ষনিক (১০ মিনিট)	০১) আবেদন ফরম ০২) ০২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, ০৩) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি ০৪) জমির মালিকানা দলিল	আলোর ফেরিওয়াল টিমের কাছে/ ওয়েবসাইটে	সেবামূল্যঃ আবেদন ফিঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে সদস্য ফিঃ-৫০/- জামানতঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে পরিশোধ পদ্ধতিঃ সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের ক্যাশ শাখায় অথবা মোবাইল ব্যাংকিং "রকেট" (বিলার আইডি-৪৭৭) এর মাধ্যমে।	সদর দপ্তরঃ শাখাঃ সদস্য সেবা (২য় তলা) পদবিঃ এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০৭৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (কারিগরি), রুমঃ ৩য় তলা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০২২২৬ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
						নকলা সাব- জোনাল অফিসঃ শাখাঃ সদস্য সেবা পদবিঃ ওয়ারিং পরিদর্শক মোবাইলঃ naklasubzonal@gmail.com	নকলা সাব- জোনাল অফিসঃ পদবিঃ এজিএম (ওএক্সএম) ২য়তলা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০২৬৭৯ naklasubzonal@gmail.com
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ঠিকানা, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি ঠিকানা, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০২	অনলাইনে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান	০৭ দিন	০১) আবেদন ফরম ০২) ০২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, ০৩) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি ০৪) গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC কর্তৃক নির্ধারিত ডকুমেন্ট সমূহ	ওয়েবসাইটঃ pbs.sherpur.gov.bd	সেবামূল্যঃ আবেদন ফিঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে সদস্য ফিঃ-৫০/- জামানতঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC পরিশোধ পদ্ধতিঃ সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের ক্যাশ শাখায় অথবা মোবাইল ব্যাংকিং “রকেট” (বিলাস আইডি-৪৭৭) এর মাধ্যমে।	ঐ	জেনারেল ম্যানেজার, ঠিকানাঃ ২য় তলা টেলিফোনঃ ০৯৩১-৬১০২৬, ৬১১২১ মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৩	খাদ্য উৎপাদন বৃদ্ধি করলে সেচ সুবিধা নিশ্চিত করণ	০৭ দিন	০১) আবেদন ফরম ০২) ০২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, ০৩) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি ০৪) সেচ কমিটির কর্তৃক প্রদত্ত ছাড়পত্র।	ওয়েবসাইটঃ pbs.sherpur.gov.bd	সেবামূল্যঃ আবেদন ফিঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে সদস্য ফিঃ-৫০/- জামানতঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC পরিশোধ পদ্ধতিঃ সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের ক্যাশ শাখায় অথবা মোবাইল ব্যাংকিং “রকেট” (বিলাস আইডি-৪৭৭) এর মাধ্যমে।	শাখাঃ সদস্য সেবা (২য় তলা) পদবীঃ এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৪	শিল্প সংযোগ	২৮ দিন	০১) আবেদন ফরম ০২) ০২ কপি পাসপোর্ট আকারের ছবি, ০৩) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট এর ফটোকপি ০৪) গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC কর্তৃক নির্ধারিত ডকুমেন্ট সমূহ	ওয়েবসাইটঃ pbs.sherpur.gov.bd	সেবামূল্যঃ আবেদন ফিঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে সদস্য ফিঃ-৫০/- জামানতঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC পরিশোধ পদ্ধতিঃ সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের ক্যাশ শাখায় অথবা মোবাইল ব্যাংকিং “রকেট” (বিলাস আইডি-৪৭৭) এর মাধ্যমে।	সদর দপ্তরঃ শাখাঃ সদস্য সেবা (২য় তলা) পদবীঃ এজিএম (এমএস) মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ sherpurpbs@yahoo.com ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, ঠিকানাঃ ২য় তলা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০২২২৬ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com নকলা সাব- জোনাল অফিসঃ পদবীঃ এজিএম (ওএসএম) ২য়তলা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০২৬৭৯ naklasubzonal@gmail.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com ৫০০ কিঃওঃ পর্যন্ত পরিচালক এসইডি, বাপবিবো, ঢাকা ৫০১-১০০০ কিঃওঃ প্রধান প্রকৌশলী (পঃওপঃ) বাপবিবো, ঢাকা ১০০১-২০০০ কিঃওঃ সদস্য, পিএসডি বাপবিবো, ঢাকা ২০০১-৫০০০ কিঃওঃ চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা ৫০০০ কিঃওঃ এর উর্কে

০৫	মিটার পরিবর্তন	০২ দিন	এক অবস্থান সেবা ফর্ম	সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র।	সেবা মূল্যঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে পরিশোধ পদ্ধতিঃ সংশ্লিষ্ট অফিসের কাশা শাখায়।	ঐ	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৬	মিটার পুনঃ সংযোগ	০২ দিন	এক অবস্থান সেবা ফর্ম	সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র।	সেবা মূল্যঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে পরিশোধ পদ্ধতিঃ সংশ্লিষ্ট অফিসের কাশা শাখায়।	ঐ	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৭	মিটার রিমোভ	০৭ দিন	গ্রাহক আবেদন ও সর্বশেষ বিদ্যুৎ বিলের পরিশোধিত কাগজ	সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র।	সেবা মূল্যঃ গ্রাহক শ্রেণী অনুযায়ী BERC নির্ধারিত হারে পরিশোধ পদ্ধতিঃ সংশ্লিষ্ট অফিসের কাশা শাখায়।	ঐ	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৮	অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন	২৪ ঘণ্টা	অভিযোগ কেন্দ্রের ফোন নম্বরে এবং অফিসে এসে	ইমেইল/ সদরদপ্তর/জোনাল/ সাবজোনাল অফিসের এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র/অভিযোগ কেন্দ্র	বিনামূল্যে	শাখার নাম: ওএন্ডএম পদবি: জুনিয়র/সহকারী জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার/অভিযোগ কেন্দ্রের ইনচার্জ সদরঃ ০১৭৬৯৪০১৮২৭ কুমুমহাটি: ০১৭৬৯৪০১৮২৮ নালিতাবাড়ি: ০১৭৬৯৪০১৮৩২ শ্রীবরদী: ০১৭৬৯৪০১৮২৯ ন্ননী: ০১৭৬৯৪০১৮৩১ ঝিনাইগাতি: ০১৭৬৯৪০১৮৩০ বারমারী: ০১৭৬৯৪০১৮৩৪ নকলা: ০১৭৬৯৪০১৮৩৩ গাজীরখামার ০১৭৬৯৪০২১৮১	সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (ওএন্ডএম) সংশ্লিষ্ট অফিস সদরঃ ০১৭৬৯৪০০৭৭১ নকলা ০১৭৬৯৪০২৬৭৯
০৯	ওয়ার্কসপ কর্তৃক বিনষ্ট ট্রান্সফরমার মেরামত	দ্রুততম সময়ে	চাহিদা পত্র	সদর দপ্তর সমিতি স্টোরে	ওয়ার্কসপ হতে প্রাপ্ত প্রকৃত মেরামত মূল্য	শাখার নাম: ইএন্ডসি (৩য় তলা) পদবি: এজিএম (ইএন্ডসি) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৬১ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	প্রশিক্ষণ ০১. ইলেক্ট্রিশিয়ান ০২. টিকাদার প্রতিষ্ঠানের লোকবল ০৩. ভোকেশনাল ইন্সটিটিউট এর ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রশিক্ষণ	চাহিদা অনুযায়ী	প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	সদর দপ্তর	০১. ইলেক্ট্রিশিয়ানঃ জন প্রতি ৪০০০/- ০২. টিকাদার প্রতিষ্ঠানের লোকবলঃ জন প্রতি ৪০০০/- ০৩. ভোকেশনাল ইন্সটিটিউট এর ইন্ডাস্ট্রিয়াল প্রশিক্ষণঃ বিনামূল্যে	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (কারিগরি), রুমঃ ৩য় তলা মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০২১২১ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com

অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
ক্রমিক	সেবার নাম						
০১	কর্মকর্তা/ কর্মচারী গণের একান্ত প্রয়োজনে নীতিমালা অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের ছুটি প্রদান/ছুটি নগদায়ন		কর্তৃপক্ষের তাৎক্ষণিক অনুমোদন সাপেক্ষে	নির্ধারিত আবেদন ফরম	স্ব-স্ব বিভাগ	চেক/ব্যাংক এডভাইস	স্ব-স্ব বিভাগ/দপ্তর প্রধান জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০২	বেতনভাতা সহ বিভিন্ন আর্থিক সুবিধাদি ও অগ্রিম, অনুদান প্রদান		প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব নীতিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম/ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত আবেদন	অর্থ বিভাগ	চেক/ব্যাংক এডভাইস	শাখাঃ অর্থ বিভাগ পদবীঃ এজিএম (অর্থ) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৩	নিয়োগ/পদোন্নতি/ বদলী/ পুরস্কার/শাস্তি প্রদান		প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব নীতিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরম/ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত আবেদন	প্রশাসন বিভাগ	চেক/ব্যাংক এডভাইস	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৪	পুরস্কার-পরিচ্ছন্নতা/ সৌন্দর্য বর্ধন		কর্তৃপক্ষীয় নির্দেশনা অনুযায়ী		প্রশাসন বিভাগ	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব তহবিল	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃ জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ

						sherpurpbs@yahoo.com	sherpurpbs@yahoo.com
০৫	যানবাহন (জিপ, পিকআপ, মটরসাইকেল), হেলমেট ইত্যাদি প্রদান	চাহিবা মাত্র	অনুমোদিত যানবাহন চাহিদা ফর্ম ও জ্বালানি স্লিপ এবং লগ বই	স্ব-স্ব দপ্তর/ বিভাগ	জ্বালানী মূল্য চেকের মাধ্যমে অফিস কর্তৃক পরিশোধ করা হয়	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৬	কর্মচারীদের ইউনিফর্ম,শীতের পোশাক, লাইনম্যান বুট জুতা,সু, গাম বুট, রেইন কোর্ট, ছাতা সরবরাহ	প্রাপ্যতা নীতিমালা অনুযায়ী প্রদান	অনুমোদিত চাহিদা পত্র	প্রশাসন বিভাগ	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ব্যয় নির্বাহ	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃsherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৭	সকল ধরণের আসবাব পত্র ,ইলেকট্রিক ও ইলেকট্রনিক্স সামগ্রী, টেবিল, চেয়ার,বিলিং র্যাক লাইনম্যান টুলস ও লাইন টুলস সরবরাহ	অনুমোদিত প্রাপ্যতার আলোকে প্রদান	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত চাহিদা পত্র	প্রশাসন বিভাগ	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব অর্থায়নে ব্যয় নির্বাহ	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com
০৮	যাবতীয় প্রিন্টিং ও স্টেশনারী সামগ্রী চাহিদার আলোকে প্রদান	চাহিবা মাত্র	অনুমোদিত রিকুইজিশন ফর্ম	অনুমোদিত রিকুইজিশন ফর্ম	অফিস কর্তৃক ব্যয় নির্বাহ	শাখাঃ প্রশাসন বিভাগ পদবীঃ এজিএম (প্রশাসন) ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com	জেনারেল ম্যানেজার মোবাইলঃ০১৭৬৯৪০০০৭৩ ইমেইলঃ sherpurpbs@yahoo.com

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	যথাসময়ে বিদ্যুৎ বিলের অর্থ পরিশোধ করা।
০২	বিদ্যুৎ আইন মেনে চলা ও পরিমিত বিদ্যুৎ ব্যবহার নিশ্চিত
০৩	আবেদনের সময় সঠিক কাগজপত্র প্রদান এবং ১৩০ পোল হতে ১৩০ ফুটের মধ্যে নিয়মমেনে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন।
০৪	উন্নয়নমূলক কর্মকাণ্ডে বিদ্যুৎ ব্যবহার
০৫	অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহারকারীদেরকে যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাছে সোপর্দ করা।
০৬	বৈদ্যুতিক লাইনের আশেপাশের গাছপালার ডালপালা কর্তন কাজে সহায়তা করা।
০৭	বৈদ্যুতিক লাইনের নিচে গাছপালা না লাগানো এবং স্থাপনা নির্মাণ না করা।

০৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ()

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ মাসরুল হক খান জেনারেল ম্যানেজার ইমেইল: sherpurpbs@yahoo.com ওয়েব: pbs.sherpur.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ পরিচালক, পবিস পরিচালন ও ব্যবস্থাপনা (উঃঅঃ) ইমেইল: dmo.northbreb@gmail.com , ওয়েব: www.reb.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	বিদ্যুৎ বিভাগ, বিদ্যুৎ জালানী ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়	৬০ কার্য দিবস