



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

[৩১ মার্চ ২০২৪ পর্যন্ত হালনাগাদকৃত]

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন  
টিসিবি ভবন (৪র্থ তলা), ১ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫  
www.berc.org.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশন:

ভিশনঃ এনার্জি খাতে প্রতিযোগিতামূলক বাজার সৃষ্টি, ব্যবস্থাপনা, পরিচালনা, ট্যারিফ নির্ধারণে স্বচ্ছতা আনয়ন, বেসরকারি বিনিয়োগের অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি এবং ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ।

মিশনঃ

- সরকারি ও বেসরকারি বিনিয়োগকারীদের জন্য অভিন্ন সুযোগ এবং প্রতিযোগিতামূলক বাজার সৃষ্টিতে উৎসাহিত করা।
- এনার্জি খাতে জ্বালানি ব্যবস্থাপনা, ট্যারিফ নির্ধারণ এবং ব্যয় যৌক্তিকীকরণে স্বচ্ছতা আনয়ন করা।
- জ্বালানি খাতে আর্থিক ব্যবস্থাপনায় শৃঙ্খলা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠা করা।
- কর্ম এবং উদ্দীপনাভিত্তিক রেগুলেশন চালু করা।
- এনার্জি খাতে সকল স্টেকহোল্ডারদের জন্য সুযম কর্ম-মাপকাঠি নির্ধারণ এবং সরবরাহের গুণগত মান নিশ্চিতকরণে সহায়তা প্রদান করা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

- ক. বিদ্যুৎ উৎপাদন: বিদ্যুৎ উৎপাদন, এনার্জি সঞ্চালন, বিপণন ও বিতরণ, সরবরাহ এবং মজুতকরণে নিয়োজিতদের লাইসেন্স এর আওতায় আনয়ন;
- খ. বিদ্যুৎ, প্রাকৃতিক গ্যাস ও পেট্রোলিয়াম পদার্থের যৌক্তিক মূল্যহার নির্ধারণ;
- গ. লাইসেন্সীর মধ্যে এবং লাইসেন্সী ও ভোক্তাদের মধ্যে সৃষ্ট বিরোধ নিষ্পত্তিকরণে সালিশি ও মীমাংসা কার্যক্রম;
- ঘ. জ্বালানি বিষয়ক ভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তি;
- ঙ. জ্বালানি বিষয়ক বিভিন্ন কোডস ও স্ট্যান্ডার্ড, গাইডলাইন ও প্রবিধান প্রণয়ন করা;
- চ. ভোক্তার স্বার্থ সংরক্ষণ এবং বিনিয়োগের অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টির নিমিত্তে গবেষণা পরিচালনা;
- ছ. প্রশিক্ষণ প্রযুক্তির ব্যবহার ও উত্তম চর্চার মাধ্যমে কমিশনের কর্মচারীদের সক্ষমতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি;
- জ. ক্ষেত্রমতে বিদ্যুৎ জ্বালানি বিষয়ে সরকারকে পরামর্শ প্রদান।

২.১। নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম ও পদবি
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ক্যাপটিভ পাওয়ারের নতুন, সংশোধন ও নবায়ন লাইসেন্স প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (বিদ্যুৎ)	নির্ধারিত লাইসেন্স ফিস পদ্ধতি: পে-অর্ডার প্রযোজ্য ১৫% ভ্যাট পদ্ধতি: চালান	কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) দিন	জনাব মো: মোফাছেবুল হাসান সহকারী পরিচালক (বিদ্যুৎ-১) adpower1@berc.org.bd	জনাব মো: রেজাউল করিম খান পরিচালক (বিদ্যুৎ) dirpower@berc.org.bd
২	লাইসেন্স ওয়েভার নতুন, সংশোধন ও নবায়ন সার্টিফিকেট প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (বিদ্যুৎ)	"	"	জনাব কামনাশীষ সরকার সহকারী পরিচালক (বিদ্যুৎ-২) adpower2@berc.org.bd	"
৩	পেট্রোলিয়ামজাত পদার্থের নতুন, সংশোধন ও নবায়ন লাইসেন্স প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (পেট্রোলিয়াম)	"	"	জনাব মো: রেজাউল হক সহকারী পরিচালক (পেট্রোলিয়াম) adpetro1@berc.org.bd	ড. মো: দিদারুল আলম পরিচালক (পেট্রোলিয়াম) dirpetro@berc.org.bd
৪	সিএনজি মজুদকরণ ও বিতরণ নতুন, সংশোধন ও নবায়ন লাইসেন্স প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব নাজিয়া হক সহকারী পরিচালক (গ্যাস-২) adgas2@berc.org.bd	প্রকৌশলী মো: ফজলে আলম পরিচালক (গ্যাস) dirgas@berc.org.bd
৫	এলপিগ্যাস মজুদকরণ ও বোতলজাতকরণ, বিতরণ ও বিপণনের নতুন, সংশোধন ও নবায়ন লাইসেন্স প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব তারেক আহমেদ সহকারী পরিচালক (গ্যাস-১) adgas1@berc.org.bd	"
৬	এলএনজি	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব নাজিয়া হক সহকারী পরিচালক (গ্যাস-২) adgas2@berc.org.bd	"
৭	এলপিগ্যাস (অটোগ্যাস)	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব তারেক আহমেদ সহকারী পরিচালক (গ্যাস-১) adgas1@berc.org.bd	"
৮	প্রোপেন ও বিউটেন মজুদকরণ ও বিতরণ	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব নাজিয়া হক সহকারী পরিচালক (গ্যাস-২) adgas2@berc.org.bd	"
৯	গ্যাস বিতরণ, সঞ্চালন ও বিপণন নতুন, সংশোধন ও নবায়ন লাইসেন্স প্রদান	অনলাইন	লাইসেন্স আবেদন ফরম (গ্যাস)	"	"	জনাব তারেক আহমেদ সহকারী পরিচালক (গ্যাস-১) adgas1@berc.org.bd	"
১০	ডোকুমেন্টা অভিযোগ নিষ্পত্তি	অনলাইন	সাদা কাগজে আবেদন ও প্রামাণিক সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭ দিন	জনাব মুহাম্মদ রফিকুল আলম ভূঁইয়া উপপরিচালক (কনজুমার অ্যাফেয়ার্স) ddconsumer@berc.org.bd	ব্যারিস্টার মো: খলিলুর রহমান খান সচিব, বিইআরসি secy@berc.org.bd

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম ও পদবি
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বিদ্যুৎ উৎপাদন, সঞ্চালন ও বিতরণ ট্যারিফ পরিবর্তন	অফলাইন	বিগত ০৩ বৎসরের কালনুক্রমিক বর্ণনাসহ প্রস্তাবিত ট্যারিফের সার-সংক্ষেপ	১,০০,০০০/- পে-অর্ডার	আবেদনপত্র পূর্ণাঙ্গভাবে প্রাপ্তির পর আগ্রহ অক্ষয়গণের শুনানি গ্রহণসহ সকল তথ্যাদি প্রাপ্তির ৯০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব রাজু আহমেদ সহকারী পরিচালক (ট্যারিফ-২) adtariff2@berc.org.bd	পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) dirfinance@berc.org.bd
২	প্রাকৃতিক গ্যাস সঞ্চালন ও বিতরণ ট্যারিফ পরিবর্তন	"		২,০০,০০০/- পে-অর্ডার	আবেদনপত্র পূর্ণাঙ্গভাবে প্রাপ্তির পর আগ্রহ অক্ষয়গণের শুনানি গ্রহণসহ সকল তথ্যাদি প্রাপ্তির ৯০ কর্মদিবসের মধ্যে	"	"
৩	জাতীয় সংসদে অনুষ্ঠিত প্রশ্নোত্তর পর্বে জবাব প্রেরণ	চাহিদা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	নির্ধারিত	জনাব নাহিদ আফরোজ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) adadmin@berc.org.bd	ব্যারিস্টার মো: খলিলুর রহমান খান সচিব, বিইআরসি secy@berc.org.bd
৪	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন জ্ঞালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগে প্রেরণ	অফলাইন	প্রমানিক	"	প্রতি ০৩ মাস অন্তর	"	"
৫	সংশোধিত বাজেট প্রণয়ন	নির্দিষ্ট ফরম পূরণ করে জ্ঞালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়	মনিটরিং সেল কর্তৃক প্রণীত নির্দিষ্ট ফরম মোতাবেক	"	মনিটরিং সেল কর্তৃক নভেম্বর-জানুয়ারীর মধ্যে	জনাব মাকসুদা আহমেদ সহকারী পরিচালক (অর্থ) adfinance@berc.org.bd	পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) dirfinance@berc.org.bd
৬	SAFIR সংক্রান্ত কার্যাদি	চাহিদা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	"	চাহিদা মোতাবেক	জনাব নাহিদ আফরোজ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) adadmin@berc.org.bd	ব্যারিস্টার মো: খলিলুর রহমান খান সচিব, বিইআরসি secy@berc.org.bd
৭	অর্থনৈতিক সমীক্ষা ও প্রয়োজনীয় ইনপুটস প্রেরণ সংক্রান্ত	চাহিদা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	"	"	"	"
৮	সেমিনার/কর্মশালার আয়োজন	"	"	"	"	"	"
৯	শুদ্ধাচার সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাদি	"	"	"	"	"	"
১০	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগের আইন/বিধি/নীতি ইত্যাদি বিষয়ে মতামত প্রেরণ	"	"	"	"	"	"
১১	লাইসেন্সীদের মধ্যে অথবা লাইসেন্সী ও ভোক্তার মধ্যে উদ্ভূত বিরোধ ও আপীল নিষ্পত্তি	অফলাইন শুনানি গ্রহণের মাধ্যমে	আবেদনপত্র কমিশনের ওয়েবসাইটঃ <a href="http://www.berc.org.bd">www.berc.org.bd</a>	নির্ধারিত ফিস	শুনানী সাপেক্ষে ১-৬ মাস	জনাব শাহাদত হোসেন সহকারী পরিচালক (আইন) adlaw1@berc.org.bd	ব্যারিস্টার মো: খলিলুর রহমান খান সচিব, বিইআরসি secy@berc.org.bd
১২	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি	অফলাইন	অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক উত্থাপিত আপত্তির জবাব প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	জনাব মো: শরিফুল ইসলাম শাহীন উপপরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ddfinance@berc.org.bd	পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) dirfinance@berc.org.bd

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম ও পদবি
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত, শ্রান্তি বিনোদন ও অন্যান্য ছুটি	অনলাইন/ অফলাইন	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) ছুটির হিসাব	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব নাহিদ আফরোজ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) adadmin@berc.org.bd	ব্যারিস্টার মো: খলিলুর রহমান খান সচিব, বিইআরসি secy@berc.org.bd
২	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ভ্রমণের বিল, অগ্রিম, অগ্রিম সমন্বয়	"	চাহিদা মোতাবেক	"	০৫ দিন	"	"
৩	বিভিন্ন স্টেশনারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	"	"	"	০৩ দিন	"	"
৪	কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সেবা	"	"	"	"	"	"
৫	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ আয়োজন	"	"	"	০৫ কর্মদিবস	"	"
৬	প্রশিক্ষণে প্রেরণ	"	"	"	"	"	"
৭	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ ও ব্যক্তিগত ভ্রমণে জিও অনুমোদন	"	"	"	"	"	"
৮	কম্পিউটার ও অন্যান্য যন্ত্রপাতি সরবরাহ ও মেরামত	"	সাদা কাগজে আবেদন	"	১৫ কর্মদিবস	"	"
৯	অফিস ভবন সংস্কার ও মেরামত	"	চাহিদা মোতাবেক	"	"	"	"
১০	টেলিফোন বরাদ্দ ও সরবরাহ	"	"	"	০৫ কর্মদিবস	"	"
১১	আসবাবপত্র সরবরাহ ও মেরামত	"	সাদা কাগজে আবেদন	"	"	"	"
১২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাসপোর্ট গ্রহণে অনুমতি/অনাপত্তি প্রদান	"	"	"	"	"	"
১৩	গাড়ী বরাদ্দকরণ ও ক্রয়, রিকুইজিশন	"	চাহিদা মোতাবেক	"	"	জনাব মো: আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী পরিচালক (প্রটোকল) adprotocol@berc.org.bd	"
১৪	গাড়ী ও জ্বালানি মেরামত	"	সাদা কাগজে আবেদন	"	"	"	"

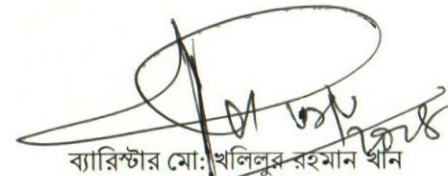
৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য নির্ধারিত তারিখে যথাসময়ে উপস্থিত থাকা
৫	অनावশ্যক ফোন/তদবির না করা
৬	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা

৫) কোন নাগরিক বিইআরসি হতে কোন কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কোন কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপভাবে উল্লেখ করতে হবে:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মুহাম্মদ রফিকুল আলম ভূঁইয়া উপপরিচালক (কনজুমার অ্যাফেয়ার্স) ই-মেইল: ddconsumer@berc.org.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	সচিব, বিইআরসি ফোন: ০২-৫৫০১৪০০৭ ই-মেইল: secy@berc.org.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	চেয়ারম্যান	বিইআরসি	তিন মাস



ব্যারিস্টার মো: খলিলুর-রহমান খান  
সচিব, বিইআরসি

ফোন: ০২-৫৫০১৪০০৭

ইমেইল: secy@berc.org.bd