



রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড  
আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট  
ওয়ার্ড নং-১৩, ব্লক-এইচ, হোল্ডিং-২, নাওজোর, গাজীপুর।



## সেবা প্রদান প্রতিশুতি (Citizen's Charter)

৩য় কোয়ার্টার (২০২২-২০২৩)  
তারিখ: ১১/০৩/২০২৩ খ্রি:

### ভিশন ও মিশন:

#### ভিশন:

নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে বাংলাদেশের গল্লী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন সহায়িত করণসহ এ অঞ্চলে একটি অনুকরণীয় আর্দশ (রোল মডেল) বিদ্যুৎ উৎপাদনকারী কোম্পানী হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা।

#### মিশন:

- প্রকল্প বাস্তবায়নে, গুণগতমানে, নির্ভরযোগ্যতায়, নিরাপত্তায় এবং পরিচালন দক্ষতায় শ্রেষ্ঠত্ব অর্জন।
- সৃজনশীল ও প্রযুক্তিনির্ভর প্রতিষ্ঠান হিসেবে আত্মপ্রকাশ করা।
- এমন একটি কোম্পানী গড়ে তোলা যা উহার স্টেকহোল্ডারদের মর্যাদা বৃদ্ধি করে।
- নিরলসভাবে নতুন সুযোগের অব্বেষন করা, বিদ্যুৎ উৎপাদন খাতে এককভাবে নয় বরং সম্প্রিলিতভাবে কাজ করা।
- ধারাবাহিকভাবে প্রতিযোগিতামূলক উৎকর্ষতা এবং লাভজনক প্রবৃদ্ধি অর্জন।
- জাতি গঠনে অংশীদার হওয়া এবং দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃক্ষিতে অবদান রাখা।
- স্টেকহোল্ডারদের প্রত্যাশার অধিক বিশ্বাস ও আস্থা অর্জন।
- সকল কর্মকাণ্ড এবং লেনদেন-এ আস্থা, সততা এবং স্বচ্ছতা'র নীতি সমূলত রাখা।

১২.০৩.২৩

Mirza Abdullah Al Mamun  
Deputy Manager (HR & Admin)  
RPCL-Gazipur Power Plant  
Rural Power Company Limited

পৃষ্ঠা নং- ১/৫

**রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড**  
**আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট**  
**ওয়ার্ড নং-১৩, রাক-এইচ, হোল্ডিং-২, নাওজোর, গাজীপুর।**

**সেবা প্রদান প্রতিশুতি**  
**(Citizen's Charter)**

**(ক) নাগরিক সেবাঃ**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ভৃত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	দূষনমুক্ত, পরিবেশবান্ধব এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন	NLDC এর চাহিদা অনুযায়ী।	প্রযোজ্য নয়।	পিপিএ অনুযায়ী পরিচালন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	চাহিদা অনুযায়ী	নির্বাহী প্রকৌশল (পরিচালন) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01741-592027 ই-মেইল: paulanup32@gmail.com	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
২	অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান।	১০ কর্মদিবস	লিখিত অভিযোগ	সুনির্দিষ্ট অভিযোগ: বিষয়, সময়, স্থান, তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফো/মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৩	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান।	০৭ কর্মদিবস	লিখিত আবেদন	আবেদনপত্র প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৪	শিল্প প্রতিষ্ঠান/ ইভাস্ট্রিয়াল এটাসমেন্ট	১৫ কর্মদিবস	লিখিত আবেদন	শিল্প প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক আরপিসিএল এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ব্যাবর আবেদন	বিনামূল্যে হাতে কলমে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd

১২.০৩.২৩

পৃষ্ঠা নং- ২/৫

(খ) দাগুরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিশ্বাসন	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উক্তন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে বার্ষিক কর্ম-সম্পাদন চুক্তি (APA) সম্পাদন	অর্থ বছরের জুলাই মাসের ২য় সপ্তাহ	প্লান্ট ইনচার্জ কর্তৃক নির্ধারিত কর্মসম্পাদন চুক্তিপত্রের ফরমেট	মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান	তৎক্ষণিক	চলমান প্রক্রিয়া	অনুমোদিত নোট	বিনামূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশল (রক্ষণাবেক্ষণ) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01722-821437 ই-মেইল: asad_031074@yahoo.com	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৩	ই-নথি/ডি-নথি বাস্তবায়ন	চলমান প্রক্রিয়া	প্রযোজ্য নয়	ই-নথি/ডি-নথি সিস্টেম	বিনামূল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৪	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয়দেশ/কর্মাদেশ ইস্যু	দরপত্রের বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	লিখিত	দরপত্র দলিল/ক্রয়দেশ/কর্মাদেশ ইস্যু	দরপত্রে উল্লেখিত মূল্যে পে-তড়োরের মাধ্যমে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৫	ক্রয়কৃত পণ্যের এবং ঠিকাদার কর্তৃক কর্মাদেশ এর বিপরীতে সরবরাহকৃত পণ্য রিসিভিং, ইন্সপেকশন ও বিল প্রত্যায়ণ করণ	০৭ কর্মদিবস	চলমান প্রক্রিয়া	ক) কর্মশিয়াল ইনভেন্যুস খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক গুণগতমানের সনদ গ) চালান কপি ঘ) যৌথ পরিদর্শন রিপোর্ট	বিনামূল্যে	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী স্টের ইনচার্জ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 0171776825 ই-মেইল: zaman061@gmail.com	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd

CH  
12/03/23  
Mirza Abdennabi Al Mamun  
Deputy Manager (HR & Admin)  
RPCL-Gazipur Power Plant  
Rural Power Company Limited

পৃষ্ঠা নং- ৩/৫

Mohd. Jahangir Alam Mazumder  
Supernintending Engineer  
(Plant In-Charge)  
RPCL-Gazipur 105 MW Power Plant  
Rural Power Company Limited

(গ) অভ্যন্তরীন সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উদ্ভৃত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	নির্ধারিত সময়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের চুটি মঙ্গুর	তৎক্ষণিক	সবরাহকৃত ফরম/অন-লাইন ফরম	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	বিনামূল্যে ইআরপি সিটেমের মাধ্যমে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
২	অভ্যন্তরীন অডিট আপত্তির জবাব প্রদান এবং আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	০৭ কর্মদিবস	সরবরাহকৃত লিখিত আপত্তি	অভ্যন্তরীণ নীরিক্ষা সেল, আরপিসিএল এর সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাচী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	চলমান প্রক্রিয়া	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ সদর দপ্তর/ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাচী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পদোন্নতির ক্ষেত্রে সুপারিশ	চলমান প্রক্রিয়া	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাচী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান	চলমান প্রক্রিয়া	ট্রেনিং ক্যালেন্ডার/ ম্যানুয়াল	ট্রেনিং ক্যালেন্ডার/ ম্যানুয়াল মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	নীতিমালা অনুযায়ী	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd	নির্বাচী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: : ৮৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৬	চাকুরী চুক্তি নথায়ন	২০ কর্মদিবস	লিখিত	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	বিনামূল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৭	চুটি নথায়ন	২৫ কর্মদিবস	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট	ব্যাংক ট্রান্সফার	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লাট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd

১২০৩.২৩

Mirza Abdullah Al Mamun  
Deputy Manager (HR & Admin)  
RPCL-Gazipur Power Plant  
Rupali Power Generation Limited

পৃষ্ঠা নং- ৪/৫

Mohd. Jahangir Alam Mazumder  
Superintendent Engineer  
(Plant In-Charge)  
RPCL-Gazipur 105 MW Power Plant  
Rupali Power Company Limited

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উক্তর্তন কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৮	স্টোর মজুদ বিবরণী প্রদান	তাঃকনিক	চলমান প্রক্রিয়া	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক বিভাগে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী স্টোর ইনচার্জ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01717768825 ই-মেইল: zaman061@gmail.com	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৯	কর্মকর্তাদের মেডিক্যাল বিল প্রত্যায়ন	১৫ কর্মদিবস	দাখিলকৃত বিলের উপর প্রত্যায়ন	দাখিলকৃত বিল/পেসক্রিপশন/ভাউচার	বিনামূল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
১০	কম্পিউটার, প্রিন্টার মেরামতের ব্যবস্থা নেয়া	১৫ কর্মদিবস	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সহকারী প্রকৌশলী (ইএন্ডআইসি) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01521-477450 ই-মেইল: sagarahmed.rpcl@gmail.com	নির্বাহী প্রকৌশল (বক্ষণাবেক্ষণ) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01722-821437 ই-মেইল: asad_031074@yahoo.com
১১	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও ভিজিটরদের নিরাপত্তা প্রদান	সর্বদা ও প্রয়োজন অনুযায়ী	চাহিদা অনুযায়ী	নিরাপত্তা ও শৃঙ্খলা বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01716-321252 ই-মেইল: ibnulhassanmyn@gmail.com	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd

12.03.23  
Mirza Abdullah Al Mamun  
Deputy Manager (HR & Admin)  
RPCL Gazipur Power Plant  
Dhaka, Bangladesh

Mohd. Jahangir Alam Mazumder  
Superintending Engineer  
(Plant In-Charge)  
RPCL-Gazipur 105 MW Power Plant  
Turbulence Power Company Limited