



রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড

ময়মনসিংহ পাওয়ার স্টেশন

৩২নং ওয়ার্ড, চরকালীবাড়ী, ময়মনসিংহ সিটি কর্পোরেশন।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১ম কোয়ার্টার (২০২৪-২০২৫)

তারিখঃ ১৭/০৯/২০২৪খ্রিঃ

### ভিশন ও মিশনঃ

#### ভিশনঃ

নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে বাংলাদেশের পল্লী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করণসহ এ অঞ্চলে একটি অনুকরণীয় আদর্শ (রোল মডেল) বিদ্যুৎ উৎপাদনকারী কোম্পানী হিসেবে আল্প্রকাশ করা।

#### মিশনঃ

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

পৃষ্ঠা নং- ১/৫

(ক) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	দুর্ঘণমুক্ত পরিবেশ বান্ধব এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন	পিপিএ মোতাবেক	পিপিএ অনুযায়ী, পরিচালন বিভাগ, এমপিএস।	পিপিএ মোতাবেক	NLDC এর চাহিদা অনুযায়ী	নামঃ মোঃ সাজ্জাদ হায়দার খান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী বিভাগঃ পরিচালন, এমপিএস মোবাইল: 01711-323500 ই-মেইল: shazzad.khan@rpcl.gov.bd
২)	অভিযোগ গ্রহন ও সমাধান	লিখিত অভিযোগ (পত্রযোগে/ই- মেইল/সরাসরি)	সুনির্দিষ্ট অভিযোগঃ বিষয়, সময়, স্থান, তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমাণাদি।  প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) নির্দেশিকায় প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	নামঃ জনাব মোঃ সেলিম ভূঁইয়া পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) শাখা: প্রকৌশল বিভাগ ফোন: ৪৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৩)	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান	আরপিসিএল এর তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	আবেদনপত্র  প্রাপ্তিস্থান : কোম্পানীর ওয়েবসাইট	আরপিসিএল এর তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	তথ্য অধিকার নির্দেশিকায় প্রদত্ত সময়সীমা অনুযায়ী	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৪)	শিল্প প্রতিষ্ঠান/ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এটাচমেন্ট এর আবেদন	হাতেকলমে	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান কর্তৃক ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন।  প্রাপ্তিস্থান : কোম্পানীর ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে।	নামঃ জনাব মোঃ সেলিম ভূঁইয়া পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) শাখা: প্রকৌশল বিভাগ ফোন: ৪৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd

(খ) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি সম্পাদন।	লিখিত	মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ প্রাপ্তিস্থানঃ ময়মনসিংহ পাওয়ার স্টেশন।	প্রযোজ্য নয়	অর্থ বছরের ১ম জুলাই হতে	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইলনং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
২)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান।	চাহিদা অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৩)	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয় আদেশ/কার্যাদেশ ইস্যু।	লিখিত	দরপত্র দলিল/ কার্যাদেশ ইস্যু	দরপত্র উল্লেখিত মূল্যে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৪)	ক্রয়কৃত পন্যের এবং ঠিকাদার কর্তৃক কার্যাদেশ এর বিপরীতে সরবরাহকৃত পন্যের রিসিভিং, ইন্সপেকশন ও বিল প্রত্যয়ন করন।	লিখিত	ক) কমার্সিয়াল ইনভয়েস খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক পুনর্গতমানের সনদ গ) চালান কপি ঘ) পরিদর্শন রিপোর্ট।	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ সাজ্জাদ হায়দার খান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী বিভাগঃ পরিচালন, এমপিএস মোবাইল: 01711-323500 ই-মেইল: shazzad.khan@rpcl.gov.bd

(গ) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	নির্ধারিত সময়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর।	ইআরপি সিস্টেম এর মাধ্যমে	ERP মডিউল	বিনামূল্যে ইআরপি সিস্টেম এর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
২)	আভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রদান এবং আপত্তি নিষ্পত্তিকরন।	সরবরাহকৃত লিখিত আপত্তি	নিরীক্ষা আপত্তি ও জবাব  প্রাপ্তিস্থান : নিরীক্ষা বিভাগ	প্রযোজ্য নয়।	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৩)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরন।	নিয়মিত	অভিযোগ পত্র  প্রাপ্তিস্থান : মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল সদর দপ্তর/ এমপিএস	বিনামূল্যে	RPCL Employee Service Rules-2016 এ উল্লেখিত সময়সীমার মধ্যে	নাম: জনাব মোঃ সেলিম ভূঁইয়া পদবি: নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) শাখা: প্রকৌশল বিভাগ ফোন: ৪৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd
৪)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতির ক্ষেত্রে সুপারিশ।	লিখিত	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী।  প্রাপ্তিস্থান : মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী।	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৫)	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান।	নিয়মিত	বার্ষিক প্রশিক্ষণ পঞ্জিকা ও বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত দপ্তরাদেশ  প্রাপ্তিস্থান : প্রশিক্ষণ সেল, মানব সম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ/ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	প্রযোজ্য নয়।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ পঞ্জিকা এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঘোষিত যৌক্তিক সময়সীমার মধ্যে।	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd
৬)	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয় আদেশ/কার্যাদেশ ইস্যু।	লিখিত	দরপত্র দলিল/ কার্যাদেশ ইস্যু মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	দরপত্র উল্লেখিত মূল্যে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: ahm.rashed@rpcl.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭)	চাকুরী চুক্তি নবায়ন।	লিখিত	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: <a href="mailto:ahm.rashed@rpcl.gov.bd">ahm.rashed@rpcl.gov.bd</a>
৮)	ছুটি নগদায়ন।	লিখিত (আরপিসিএল এর চাকুরীবিধি-২০১৬ অনুযায়ী)	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ, এমপিএস।	ব্যাংক ট্রান্সফার	২৫ কর্মদিবস	নামঃ এ. এইচ. এম রাশেদ পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এমপিএস মোবাইল নং-01711-178898 ই-মেইল: <a href="mailto:ahm.rashed@rpcl.gov.bd">ahm.rashed@rpcl.gov.bd</a>
৯)	স্টোর মজুদ বিবরণী প্রদান।	লিখিত	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক প্রাপ্তিস্থানঃ স্টোর বিভাগে চাহিদা পত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নামঃ মোঃ সাজ্জাদ হায়দার খান পদবিঃ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পরিচালন), এমপিএস মোবাইল: 01711-323500 ই-মেইল: <a href="mailto:shazzad.khan@rpcl.gov.bd">shazzad.khan@rpcl.gov.bd</a>
১০)	কর্মকর্তা/ কর্মচারী ও ভিজিটরদের নিরাপত্তা প্রদান	নিয়মিত	কেপিআই নিরাপত্তা নীতিমালা-২০১৩, বিদ্যুৎ কেন্দ্রসমূহের নিরাপত্তা ম্যানুয়াল ও বিদ্যমান নিয়মনীতি প্রাপ্তিস্থান : সদর দপ্তর ও পাওয়ার প্ল্যান্ট সমূহ।	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া।	নামঃ মুহাম্মদ জাবেদ হোসেন পদবিঃ ব্যবস্থাপক (মানবসম্পদ ও প্রশাসন) বিভাগঃ প্রশাসন ও মানবসম্পদ, এমপিএস মোবাইল নং-01720-521497 ই-মেইল: <a href="mailto:zaved.hossain@rpcl.gov.bd">zaved.hossain@rpcl.gov.bd</a>



**Muhammad Zaved Hossain**  
Manager (Admin & HR)  
Mymensingh Power Station  
Rural Power Company Limited



**A.H.M. Rashed**  
Chief Engineer & Plant Incharge  
Mymensingh Power Station  
Rural Power Company Ltd.