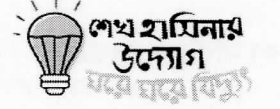


রুরাল পাওয়ার কোম্পানী লিমিটেড  
আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট  
ওয়ার্ড নং-১৩, ব্লক-এইচ, হোল্ডিং-২, নাওজোর, গাজীপুর।



## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১) ভিশন ও মিশনঃ

#### ভিশন:

নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদনের মাধ্যমে বাংলাদেশের পল্লী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করণসহ এ অঞ্চলে একটি অনুকরণীয় আদর্শ (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 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।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ  
পৃষ্ঠা নং- ১/৬

৫

## ২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

(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	দূষনমুক্ত, পরিবেশবান্ধব এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন	পিপিএ মোতাবেক	পিপিএ অনুযায়ী পরিচালন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	চাহিদা অনুযায়ী	NLDC এর চাহিদা অনুযায়ী।	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম নির্বাহী প্রকৌশলী অপারেশন ইনচার্জ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01717768825 ই-মেইল: zaman061@gmail.com
২	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান।	লিখিত আবেদন	আবেদনপত্র প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা অনুযায়ী	০৭ কর্মদিবস	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
৩	অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান।	লিখিত অভিযোগ (পত্রযোগে/ই- মেইল/সরাসরি)	সুনির্দিষ্ট অভিযোগ: বিষয়, সময়, স্থান, তারিখ উল্লেখসহ, অভিযোগকারীর পূর্ণ ঠিকানা, টেলিফো/মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল, অভিযোগের স্বপক্ষে দালিলিক প্রমানাদি। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৪	শিল্প প্রতিষ্ঠান/ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এটাসমেন্ট	লিখিত আবেদন	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক আরপিসিএল এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে হাতে কলমে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ

পৃষ্ঠা নং- ২/৬

গুরুত্বপূর্ণ সেবা

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	দরপত্র বিজ্ঞপ্তির আলোকে দরপত্র দলিল/ক্রয়াদেশ/কর্যাদেশ ইস্যু	লিখিত	দরপত্র দলিল/ক্রয়াদেশ/কর্যাদেশ ইস্যু	দরপত্রে উল্লেখিত মূল্যে পে-অডারের মাধ্যমে	দরপত্রের বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	অনুমোদিত নোট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান নির্বাহী প্রকৌশল (রক্ষণাবেক্ষণ) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01722-821437 ই-মেইল: asad_031074@yahoo.com
৩	ই-নথি/ডি-নথি বাস্তবায়ন	প্রয়োজ্য নয়	ই-নথি/ডি-নথি সিস্টেম	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
৪	ক্রয়কৃত পণ্যের এবং ঠিকাদার কর্তৃক কর্যাদেশ এর বিপরীতে সরবরাহকৃত পণ্য রিসিভিং, ইমপেকশন ও বিল প্রত্যায়ণ করণ	চলমান প্রক্রিয়া	ক) কর্মশিয়াল ইনভয়েস খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক গুণগতমানের সনদ গ) চালান কপি ঘ) যৌথ পরিদর্শন রিপোর্ট	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব সরকার মোহাম্মদ কামরুজ্জামান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী স্টোর ইনচার্জ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01717768825 ই-মেইল: zaman061@gmail.com

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ  
পৃষ্ঠা নং- ৩/৬

৫

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)
৫	বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন (এপিএ) প্রস্তুত, বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন সম্পর্কিত তথ্য	ই-ফাইলিং/ই- মেইল/দাপ্তরিক পত্র যোগাযোগ	মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
৬	কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএন্ডইভুক্ত অকেজো মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি।	চলমান প্রক্রিয়া	কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রনয়ন ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় প্রমানক ও তথ্যাদি সংগ্রহ	বিনামূল্যে	ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd

(গ) অভ্যন্তরীণ সেবা:

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	নির্ধারিত সময়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	সবরাহকৃত ফরম/অন-লাইন ফরম	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে ইআরপি সিস্টেমের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
২	অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তির জবাব প্রদান এবং আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	সবরাহকৃত লিখিত আপত্তি	অভ্যন্তরীণ নীরিক্ষা সেল, আরপিসিএল এর সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ

পৃষ্ঠা নং- ৪/৬

M

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)
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান	ট্রেনিং ক্যালেন্ডার/ ম্যানুয়াল	ট্রেনিং ক্যালেন্ডার/ ম্যানুয়াল মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	নীতিমালা অনুযায়ী	চলমান প্রক্রিয়া	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তিকরণ	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ সদর দপ্তর/ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পদোন্নতির ক্ষেত্রে সুপারিশ	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি-২০১৬ এর বিধান অনুযায়ী। মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৬	চাকুরী চুক্তি নবায়ন	লিখিত	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
৭	ছুটি নগদায়ন	আরপিসিএল এর চাকুরী বিধি- ২০১৬ অনুযায়ী	আবেদনপত্র মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট	ব্যাংক ট্রান্সফার	২৫ কর্মদিবস	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ

পৃষ্ঠা নং- ৫/৬





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)
৮	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রনয়ন ও বাস্তবায়ন।	অনুমোদিত ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী	১) চাহিদাপত্র ২) বাজেট/ ADP প্রাপ্তিস্থানঃ কোম্পানির ওয়েবসাইট ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ সমূহ।	প্রযোজ্য নয়	২৫ জুনের মধ্যে	জনাব মোহাম্মদ জাহাঙ্গীর আলম মজুমদার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং- 01916586959 ই-মেইল: jahangir.mazumder@rpcl.gov.bd
৯	কম্পিউটার, প্রিন্টার মেরামতের ব্যবস্থা নেয়া	চাহিদা অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	জনাব সাগর আহমেদ সহকারী প্রকৌশলী (ইএন্ডআইসি) আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01521-477450 ই-মেইল: sagarahmed.rpcl@gmail.com
১০	স্টোর মজুদ বিবরণী প্রদান	চলমান প্রক্রিয়া	সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক বিভাগে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	জনাব সরকার মোহাম্মদ কামরুজ্জামান উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী স্টোর ইনচার্জ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01717768825 ই-মেইল: zaman061@gmail.com
১১	কর্মকর্তাদের মেডিক্যাল বিল প্রত্যায়ন	দাখিলকৃত বিলের উপর প্রত্যায়ন	দাখিলকৃত বিল/পেসক্রিপশন/ভাউচার	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd
১২	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও ভিজিটরদের নিরাপত্তা প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	নিরাপত্তা ও শৃঙ্খলা বিভাগ	বিনামূল্যে	সর্বদা ও প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মির্জা আব্দুল্লাহ আল মামুন উপ-ব্যবস্থাপক মানবসম্পদ ও প্রশাসন বিভাগ আরপিসিএল-গাজীপুর পাওয়ার প্লান্ট মোবাইল নং-01762-722477 ই-মেইল: mirza.mamun@rpcl.gov.bd

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারে হালনাগাদকৃত, তারিখঃ ০৪/০৬/২০২৪ খ্রিঃ

পৃষ্ঠা নং- ৬/৬

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

  
 Mohd. Jahangir Alam Mazumder  
 Superintending Engineer  
 (Plant Incharge)  
 RPCL-Gazipur Power Plant  
 Rural Power Company Limited