

‘শেখ হাসিনার উদ্যোগ, ঘরে ঘরে বিদ্যুৎ’

## কোল পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানি বাংলাদেশ লিমিটেড (সিপিজিসিবিএল)

Coal Power Generation Company Bangladesh Limited (CPGCBL)

(An Enterprise of Government of The People's Republic of Bangladesh)

ইউনিক হাইটস (লেভেল-১৭), ১১৭ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ইস্কাটন, ঢাকা-১২১৭

Website: [www.cpgcbl.gov.bd](http://www.cpgcbl.gov.bd)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

#### ১. ভিশন ও মিশনঃ

**ভিশনঃ** আলোকিত দেশ, যত্নে পরিবেশ।

**মিশনঃ** উদ্ভাবনী ও পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তির মাধ্যমে দেশের বৃহত্তম এবং নির্ভরযোগ্য বিদ্যুৎ উৎপাদন কোম্পানিতে পরিণত হয়ে সর্বসাধারণের জন্য বিদ্যুতের ব্যবস্থা করা।

#### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

##### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক দরপত্র আহ্বান ও দরপত্র বিক্রয়	ই-জিপি (স্বয়ংক্রিয়)/ দাপ্তরিক পত্র যোগাযোগ/ ইমেইল	দরপত্র দলিলা/বিজ্ঞপ্তি অনুসারে  প্রাপ্তিস্থানঃ ইজিপি সিস্টেম ( <a href="http://eprocare.gov.bd">eprocare.gov.bd</a> ), সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস এবং সাইট অফিস	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুসারে	দরপত্রে বর্ণিত শর্ত মোতাবেক	মুহাম্মদ সাইফুর রহমান তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (প্রকিউরমেন্ট) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭৬৭৮৬৫১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:saifur2407@gmail.com">saifur2407@gmail.com</a>
২.	ভূমি অধিগ্রহণের ফলে ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের পুনর্বাসন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক পত্র যোগাযোগ/ ইমেইল	ইপি আইডি ও এনআইডি কার্ড নং উল্লেখপূর্বক লিখিত/ মৌখিক আবেদন  <u>ব্যক্তির নিকট হতে প্রাপ্ত</u>	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	আরাফাত রহমান উপ-ব্যবস্থাপক (ইএসটি) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭৬৭৮৬৬৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:arafat.cpgcbl@gmail.com">arafat.cpgcbl@gmail.com</a>
৩.	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান বিষয়ক কার্যাবলী।	দাপ্তরিক পত্র যোগাযোগ/ই-নথি/ ইমেইল	তথ্য প্রাপ্তির নির্ধারিত ফরমে আবেদন। (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী)	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সরাসরি তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে ২০ কর্মদিবস এবং একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কর্মদিবস (তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী)	মোঃ রকিবুল ইসলাম নির্বাহী প্রকৌশলী (ডিজাইন-২) মোবাইলঃ +০১৭৮৭৬৭৮৬৭৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:rokibul3031@gmail.com">rokibul3031@gmail.com</a>

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিদ্যুৎ বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ বিদ্যুৎ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোঃ মিজানুর রহমান কোম্পানি সচিব মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৫৫৫৭৬২২২ ই-মেইলঃ mizan064@gmail.com
২	পরিকল্পনা কমিশন কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	তথ্য/প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোঃ মিজানুর রহমান কোম্পানি সচিব মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৫৫৫৭৬২২২ ই-মেইলঃ mizan064@gmail.com
৩	অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ কর্তৃক চাহিত তথ্য সরবরাহ/ প্রতিবেদন প্রেরণ।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে দাপ্তরিক যোগাযোগ, ই-নথি, ই-মেইলের মাধ্যমে	তথ্য/ প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল, কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোঃ মিজানুর রহমান কোম্পানি সচিব মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৫৫৫৭৬২২২ ই-মেইলঃ mizan064@gmail.com
৪	দাতা সংস্থায় (JICA) তথ্য সরবরাহ	দাপ্তরিক পত্র যোগাযোগ/ ইমেইল	তথ্য/প্রতিবেদন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী/ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী	মোহাম্মদ মনিরুজ্জামান তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ডিজাইন) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৫৪৯৫১ ই-মেইলঃ monir.cuet98@gmail.com
৫	বাজেট প্রণয়ন	প্রস্তুতকৃত প্রস্তাব বাজেট বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে বিদ্যুৎ বিভাগের বাজেট অধিশাখায় প্রেরণ করা হয়। ৩০ কার্যদিবস	সিপিজিসিবিএল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করে।	বিনামূল্যে	৩০ দিন	মোহাম্মদ শহিদ উল্ল্যা নির্বাহী পরিচালক (অর্থ) টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ২২২২২৮২৫১ ই-মেইলঃ shahid_apscl@yahoo.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সিপিএফ হতে ঋণ গ্রহণে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন প্রাপ্তির পর সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়। ১৪ কার্যদিবস	সাদা কাগজে প্রার্থীর আবেদন  ব্যক্তির নিকট হতে প্রাপ্ত	বিনামূল্যে	১৪ কার্যদিবস	মোহাম্মদ ফজলুল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব/অর্থ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬৩ ই-মেইলঃ fk_soyfal@yahoo.com
২	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকরি হতে অবসর/অব্যাহতি গ্রহণকালে প্রাপ্য সুবিধাদি প্রদানের প্রশাসনিক আদেশ জারি	দপ্তরাদেশ জারি	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	অবসর/অব্যাহতি কার্যকর হওয়ার সময় হতে ৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম) (ভাঃপ্রাঃ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৩	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকরি হতে অবসর/ অব্যাহতি গ্রহণকালে প্রাপ্য সুবিধাদি প্রদান	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে পত্র মারফত/ ই-মেইলে জানিয়ে দেয়া হয়।	নির্ধারিত ফরম পূরণ সাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	প্রশাসনিক আদেশ জারির পরবর্তী ৩০ কার্যদিবস	মোহাম্মদ ফজলুল করিম উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব/অর্থ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬৩ ই-মেইলঃ fk_soyfal@yahoo.com
৪.	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) সিপিজিসিবিএল এর এইচআরএম/ এডমিন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ফরমে ছুটির হিসাব। প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম) (ভাঃপ্রাঃ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৫.	সিপিজিসিবিএল এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মেডিক্যাল ছুটি	ছুটির হিসাবসহ আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেবা	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) সিপিজিসিবিএল এর এইচআরএম/ এডমিন	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম) (ভাঃপ্রাঃ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৮৭৭৬৪

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		প্রত্যাশীকে পত্র মারফত/ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া হয়।	দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত নির্ধারিত ফরমে ছুটির হিসাব। প্রাপ্তিস্থানঃ এইচআরএম/ এডমিন বিভাগ, সিপিজিসিবিএল।			ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৬.	দাখিলকৃত বিলসমূহের প্রাক-নিরীক্ষা	প্রাকনিরীক্ষা শেষে নিরীক্ষিত বিল নির্বাহী পরিচালক অর্থ বরাবর পেশ করা হয়।	দাখিলকৃত বিল ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদি প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল এর সংশ্লিষ্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	নিতীশ চন্দ্র দত্ত উপ-মহাব্যবস্থাপক (নিরীক্ষা) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬২ ই-মেইলঃ datta_nit@yahoo.com
৭.	অফিস স্থাপনার অভ্যন্তরে আসবাবপত্র সরবরাহ/ মেরামত ও তদসংশ্লিষ্ট কাজ	নির্দেশনা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট কার্যাদেশ প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল এর সংশ্লিষ্ট দপ্তর	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (প্রকিউরমেন্ট) এর দপ্তর	বিনামূল্যে	আর.এস.এম. তানছিবুল হাসান উপবিভাগীয় প্রকৌশলী (স্থাপত্য) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৮৭৬৭৮৬৮৩ ই-মেইলঃ thansibulhasan@yahoo.c om
৮.	অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক প্রশিক্ষণ, ওয়ার্কশপ, সেমিনারে মনোনয়ন প্রদান	১৫ কার্যদিবস	তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	এইচআরএম বিভাগ	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম) (ভাঃপ্রাঃ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
৯.	মন্ত্রণালয়/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আয়োজিত অনুষ্ঠানে কর্মকর্তাদের নামের তালিকা প্রেরণ	৭ কার্যদিবস	তথ্য/ মনোনয়ন চেয়ে পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সিপিজিসিবিএল কর্পোরেট অফিস	এইচআরএম বিভাগ	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মতিউর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআরএম) (ভাঃপ্রাঃ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৭৭৭৮৭৭৬৪ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
১০.	বিভিন্ন স্টেশনারি/মনোহারী দ্রব্যাদি সরবরাহ	চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা	প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	শেখ সাজ্জাদুর রহমান উপ-ব্যবস্থাপক (এইচআরএম/এডমিন)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়।				মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮ ৬৮৬ ই-মেইলঃ cpgcblhr@gmail.com
১১.	কম্পিউটার ও আইসিটি সামগ্রী সরবরাহ	চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে মালামাল স্টোরে মজুত থাকা সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়।	প্রত্যাশী কর্মকর্তার সিল, স্বাক্ষরসহ চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	মোঃ সফিউল্লাহ সরকার সবুজ সহকারী প্রোগ্রামার সিপিজিসিবিএল মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭৮৭ ৬৭৮ ৬৫৯ ই-মেইলঃ safisabuj10@gmail.com

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নয়।

৪) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিতি নিশ্চিতকরণ
৫	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা
৬	বিদ্যুৎ ব্যবহারে সশ্রয়ী হোন, সমৃদ্ধ দেশ গঠনে অংশ নিন

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আবুল কালাম আজাদ, নির্বাহী পরিচালক (পিএন্ডডি)(অতিরিক্ত দায়িত্ব) টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৫৫১৩৮৬৪৩ ই-মেইল: edpnd@cpgcbl.gov.bd ওয়েবসাইট: www.cpgcbl.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মাহমুদুল কবীর মুরাদ যুগ্মসচিব সমন্বয়, বিদ্যুৎ বিভাগ টেলিফোনঃ +৮৮ ০২ ৪৭১২০০২৮ ই-মেইল: jscoord@pd.gov.bd ওয়েবসাইট: powerdivision.portal.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ইমেইলঃ grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস